

重庆市渝北区政务服务管理办公室 2021 年法治政府建设年度报告

区政府：

按照有关要求，现将我办 2021 年度法治政府建设推进情况报告如下：

一、2021 年工作情况

我办法治政府建设工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央、市里有关深化“放管服”改革、优化营商环境工作的一系列决策部署和工作要求，紧扣“审批更简、服务更优、跑动更少”的工作目标，坚持以标准化、规范化、便利化为抓手，以提高服务效能为核心，推进线上“一网通办”，线下“一窗综办”，实体大厅和网上服务融合发展，不断创新服务方式，规范服务行为，提高服务质效。今年 1—10 月，全区三级服务中心办件 280 余万件，“好差评”群众满意度保持在 98% 以上。

（一）学习宣传贯彻情况

自今年 3 月区委全面依法治区工作会议暨渝北区创建全国法治政府建设综合示范区动员会以来，我办高度重视，制定了区政务办《关于助推渝北区创建全国法治政府建设综合示范区工作实施方案》，并成立了工作机构；全面落实主要负责人履行推进法治政府建设第一责任，认真落实“述法”要求，坚持运用法治

思维和法治方式推动行政审批制度改革工作，并做到法治建设工作与业务工作同研究、同部署、同检查、同考核。认真贯彻落实区委依法治区 2021 年工作要点，结合行政审批制度改革工作实际，将依法履行政府职能的相关工作内容纳入 2021 年政务服务重点工作要点全面推进落实。通过党组会、中心组学习、主题党日、集中学习、首席代表会等形式，认真学习习近平法治思想和中央全面依法治国工作会议精神，学习贯彻《法治中国建设规划(2020—2025 年)》《法治政府建设实施纲要(2021—2025 年)》《法治社会建设实施纲要(2020—2025 年)》，强化理论武装，进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，为加快建设法治政府、法治社会打牢思想基础。同时，通过中心 LED 大屏、立屏、门型框展架、景观小品等大力宣传习近平法治思想和依法治国方略，营造良好的法治环境。

(二) 依法行政情况

依托“渝快办”政务服务一体化平台，深入推进“互联网+政务服务”工作。

一是夯实基础工作。加强事项管理，严格审批服务事项清单管理、动态管理和编码管理，发布区级行政权力实施清单 5668 项、镇街级实施清单 4274 项。区级依申请办理事项 1449 项，进驻实体服务大厅 1423 项，占 98.2%；其中行政许可事项 744 项，进驻实体大厅 723 项（21 项涉及民族宗教、信息安全、危险化学品不适应进驻大厅），占 97.2%，做到了应进全进。推进流程

优化再造，持续开展“减环节、减时间、减材料、减跑动”工作，提升“四办”质效。全区行政许可事项时限压缩比 85.6%、即办件比例 56.9%、平均跑动次数 0.09 次、网上受理率 80%以上；依申请事项“马上办”71.23%、“网上办”97.37%、“就近办”35.13%、“一次办”比例 100%；“零跑动”事项 1162 项、“最多跑一次”事项 287 项；清理完善了中介服务事项清单。各项指标处在全市第一序列。强化“一站式”窗口建设，深化“两集中两到位”改革，18 个区级审批职能部门，14 个独立设置、4 个挂牌设置行政审批科；加大审批授权力度，行政许可事项授权窗口初审权 203 项、终审权 436 项，授权比例达 85.89%，终审权比例 58.6%。大力推行“一窗综办”服务模式，进一步优化窗口设置，在区级中心的企业开办、建设项目、税务服务、公安服务、婚姻登记、社会事务、卫生健康、交通运输等 8 个领域分类设置综合服务窗口；在分中心及镇街、村（社区）两级中心全面推行“一窗受理”，推动集成服务，提高窗口运行效率。

二是深化重点领域改革。持续推进“多证合一”、“证照分离”等商事制度改革，落实新办企业印章刻制政府购买服务，引入银行为企业开户提供配套服务，实现企业注册从营业执照、印章刻制、税票申领、社保登记 4 个事项并联审批 1 个工作日“一次办结”。今年 1—9 月涉企经营许可办件量 2295 件，实行告知承诺办件量 1881 件，占比达 81.9%；证明事项区县权限涉及 25 项，办件量 38195 件，实行告知承诺办件量 4059 件，占比 10.6%；

全区新增市场主体 30722 户，同比增长 17.3%，其中新增公司类市场主体 8617 户，增长 8.9%。深化工程建设项目审批制度改革，优化立项用地规划许可、建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段综合窗口建设，推行“一个窗口、一套流程、一张表单、一个系统”的运行模式，促成水电气讯、招投标设立综合服务窗口。大力推动并联审批，今年以来，实现方案阶段并联协办的建设工程规划许可 131 个，施工图联合审查 177 个，施工许可联合踏勘 129 个，竣工联合验收 23 个。在自贸板块开展区域整体评价，首批纳入 8 个专项评价报告，实现成果共享。我区一般社会投资项目 50 个工作日、一般政府投资项目 70 个工作日、小型低风险项目 16 个工作日办结。推行优质高效办税服务，加快电子税务局推广应用，为纳税人提供申报征收、发票办理、清税注销等 13 类 190 项便捷化服务，推进二级服务热线规范运营，人工接听二级 12366 纳税服务热线 44208 件，对涉税信息查询等 12 类业务实现线上帮办 1163 件，线下对实名办税管理等设立即办窗口，累计办件 5505 件。

三是创新服务方式。推广“跨区域通办”，分类公布事项清单，开设通办窗口，加强宣传引导，承接通办业务，落实跨省通办事项 140 项，川渝通办事项 212 项，西南五省通办事项 148 项，全渝通办事项 362 项。今年以来，实现跨省通办 8278 件、川渝通办 24396 件、全渝通办 437449 件。推进“一件事一次办”，承接两批市级统筹主体套餐服务 36 个，推出区级套餐 56 个，为新

办餐饮、超市、保健、文化等经营店所提供菜单式服务，今年办件 127 件。创新基层便民服务方式，率先在全市推出 22 项公共服务事项区内通办，平均节约办事时间 50%以上；在双龙邮政营业厅试点推出“邮政+政务服务”通办厅，提供 75 项政务服务事项代办服务。同时，大力推行自助服务、预约延时服务、快递服务，基层事项代办帮办服务、特殊情况上门服务，基层服务帮办代办量在 50%以上，受到企业和群众好评。

四是加强服务效能监管。全面推行“好差评”，推动服务效能提升。今年 1—9 月，全区总评价量 136.2 万件，群众满意率达 99.9%，通过差评系统评价为不满意的 10 件，整改率、回访率 100%，实现了“渝快办”电脑端、小程序、移动端、评价器、短信、二维码、自助终端、热线电话 8 种渠道全覆盖。不断强化中心运行监管，落实日常值班巡查、视频巡检、三方测评等制度，加大群众意见建议及投诉处理力度。今年以来共收到投诉件 16 件，其中查实有效投诉 4 件。深化“支部带窗口”，常态化开展月度优质服务窗口、季度服务明星、党员示范岗和镇街优秀公共服务中心评选活动，打造政务服务品牌，提升政务服务质效。

二、存在的主要问题

一是行政审批改革工作发展不平衡。部分部门对改革的认识不够到位，重视与支持力度不够，导致改革措施落实效果有差距，部门和镇街之间改革工作发展不平衡。二是网上服务能力有待进一步提升。网上受理、网办深度、电子证照及场景的配置运用还

有差距。三是重点领域改革需进一步深化。在涉企经营许可与证明事项告知承诺、工程建设项目审批制度改革方面，企业和群众办事的体验度和获得感不强。四是专项改革需进一步加强。一窗综办、一件事一次办、跨区域通办等专项改革举措的推进落实及宣传力度不够，群众知晓率不高，一些领域办件量较少。

三、2022 年主要工作思路和打算

（一）以事项管理为着力点，推进政务服务标准化建设。依托全市一体化政务服务平台，按照“应上尽上、全程在线”原则动态调整事项库，随时跟进部门事项领取情况，督促实现所有政务服务事项上线运行。对标世行优化营商环境指标体系，按照“应进必进”原则，借助区行政服务中心搬迁机遇，优化窗口设置布局，督促部门加大进驻事项的审批授权力度，提高窗口服务效率。逐事项完善办事指南及办理流程、审查工作细则，推进线上线下融合一致。

（二）以运行监管为落脚点，推进政务服务规范化建设。认真贯彻落实《重庆市政务服务管理办法》、《“渝快办”工作规范》要求，对标政务服务效能评估体系及网上政务服务能力建设指标，完善全区政务服务工作考核细则，通过每月运行通报及每周扫描跟进、重点部门点对点督导等措施，结合跟踪审计、第三方评估等方式，对窗口运行进行明察暗访，督导部门提升审批办理效率，兑现服务承诺。在社会事务综合窗口试点第三方管理，全面推进综合窗口规范化运行。

(三)以专项改革为切入点,推进政务服务便利化建设。不断深化商事制度及工程建设项目审批制度改革,持续提升不动产登记便利度,推行优质高效税费服务,全面落实各项改革举措,使企业和群众有更多的获得感。摸索推出民生领域的群众眼中“一件事”,加强对现有套餐的宣传推广;统筹推进跨区域通办,建立多地多部门联动和线上线下协同机制,切实解决群众“折返跑”问题。大力推行涉企经营许可和证明事项告知承诺制,健全完善工作台账,不断探索总结我区的经验做法向全市进行推广。

四、2022年推动的重点工作

一是深入推进“互联网+政务服务”。公布区级、镇街级权责事项和公共服务事项清单、村(社区)代办事项、“五办”事项清单、“零材料”事项清单、“最多跑一次、零跑动”事项清单等;不断提升网上政务服务能力,落实“四减”举措,提升“五办”质效,督导线上线下深度融合、同标准办理;宣传推广“渝快办”,优化新中心窗口设置,落实重点领域和高频事项办理基本实现“一网、一门、一次”。

二是督促落实重点及专项改革。持续推进“跨省通办”“川渝通办”“西南五省通办”“全渝通办”等跨区域通办;不断深化“证照分离”改革、“多证合一”等商事制度改革和工程建设项目审批制度改革;加大对“一件事一次办”的推广力度,促进更多套餐提质增效。

三是协同聚力“互联网+监管”工作。强化监管和服务能力

建设，健全区司法局、区政务办沟通联动机制，整合部门优势，形成线上线下工作互补、有效协同的良好格局。建立部门“互联网+监管”行为数据“月清零”制度，督导部门及时录入监管行为数据，加强事中事后监管，实现“互联网+监管”行为数据采集工作常态化。

重庆市渝北区政务服务管理办公室

2022年1月10日