

奋进的綦江 我们的“十四五”

从『能办』到『好办』

本报记者 姜喜艳

綦江政务服务持续深化改革 解锁民生幸福



市民正在工作人员陪同下办理业务。
记者 张梦寒 摄

在打通镇,居民们通过一窗综办办理业务。
记者 张梦寒 摄

■“十四五”期间,区政务服务办坚持以深化“放管服”改革为主线,以优化服务体验为核心,以强化管理监督为保障,奏响了一曲改革、服务、管理协同并进的“三重奏”,推动政务服务效能持续提升,为綦江高质量发展注入强劲动力。

改革破局 从『多门跑』到『一窗办』的效率变革

改革是发展的根本动力。“十四五”以来,区政务服务办聚焦企业、群众服务需求,深化“放管服”改革,以一系列突破性、引领性的改革举措,破除体制机制障碍,持续优化营商环境,释放发展活力。

走进綦江区政务服务中心大厅,宽敞明亮的环境里,各个窗口秩序井然。这里设立的1个无差别综合受理区和9个分领域综窗区,成为政务服务改革的生动缩影。“34个部门、12家公共服务单位、1495项政务服务事项全部进驻,实现‘进一扇门、办所有事’。”区政务服务办相关负责人介绍,通过深化“一窗综办”改革,26个部门的770项事项实现“受审分离”全科无差别受理,企业群众只需到一个窗口、提交一套材料,即可办理多项业务。

目前,这一改革已延伸至镇街,在打通、东溪、篆塘三镇开展试点,窗口整合后办事时效平均提高40%,按计划,明年内将实现镇街全覆盖。

针对工程建设项目审批周期长的难题,创新推出“信用+模拟审批”模式,通过“告知承诺”“容缺受理”等手段,为守信企业提供“模拟审批”,搭建起土地手续与建设手续并行的政务服务“高速路”,有效破解“项目等土地”瓶颈。重庆綦桥科技有限公司暖通辐射板项目从签约到开工仅用36天;正大集团投资40亿元的项目仅33天便办完落户手续……自该模式推行以来,已有10余个工业投资项目实现审批提速3—5个月。此项改革获国家发展改革委在全国推广。

同时,着力推动园区审批体制改革,将97项工业建设事项放权园区审批,实现“审批不出园”,极大激发了园区发展活力。围绕企业群众眼中的“一件事”,不仅全面落地市级75个“一件事一次办”套餐,还将11个高频“一件事”集成服务向基层延伸,并率先在全市推进“既有住宅增设电梯一件事”,创新推出“教育救助一件事”等区域特色套餐,解决了群众办事过程中“环节多、材料繁、多头跑”的痛点,实现了从“办事项”到“办事情”的转变。

服务升温 从『能办成』到『暖心办』的体验升级

政务服务的成效,最终要由企业 and 群众的感受来评判。“十四五”期间,区政务服务办始终秉持“慕心办”服务理念,推动服务模式创新、服务渠道拓展、服务细节升温,让政务服务更有速度、更有力度、更有温度。

“以前办事得跑多个部门,现在‘慕心办’一个电话、一次咨询就搞定了。”重庆市宇红轨道车辆配件公司负责人任昭红对綦江政务服务称赞有加。此前,他的公司因招标急需办理股权变更,通过“慕心办”启动的“绿色通道”,原本需9个工作日的手续在1天内完成,确保了企业顺利投标。

“慕心办”不仅是绿色通道,更是一个全方位的服务品牌。“2024年,我们开展了‘慕心办·我为企业办急事’专项活动,聚焦企业全生命周期5个阶段服务事项,组建了10支志愿服务队240余人,提供全程‘保姆式’服务。”区政务服务办相关负责人介绍,2025年进行深化升级,开展了“慕心办·话说服务”专项行动,通过“回头看”“横向比”“重体验”“开言路”等措施,查摆、整改、疏通一批企业群众办事反映强烈的痛点难点堵点。目前已累计为企业办理“急难特事”9000余件,获群众赠锦旗8面。

打破信息孤岛和部门藩篱是提升服务效能的关键。区政务服务办推动政企“联办”,设立联办专窗,使16项跨部门业务“跑一窗、一次办”,办理时限缩短80%以上;开设“水电气讯综合服务专区”,率先在全市推出“水电气一窗综办”,解决群众“多头跑”烦恼。针对办事高峰,创新推行“潮汐窗口”机制,实现人员灵活增派与资源高效调配。

为顺应数字化趋势,创新推出全市首个政务服务“云窗口”,将39个高频事项和13个“一件事一次办”套餐搬上“云端”,实现“不见面审批”。同时,大力推行“远程导办”,让数据多跑路、群众少跑腿。此外,积极推行“异地通办”“全渝通办”,并为特殊群体、特殊事项提供上门办、延时办、预约办等“贴心办”服务,月均服务超千人次,年均免邮寄证照文书万余件,让政务服务更有速度、力度和温度。

监管固本 从『单线管』到『多元治』的体系重塑

改革需要“勇气”,服务需要“温度”,而监管则需要“硬度”。区政务服务办通过量化考评、内部督导、多元监督“三位一体”机制,为政务服务改革构建起坚实屏障,确保政务服务在高效运行的轨道上稳健前行。

考评有刻度,“一把尺”量出服务高下。创新推出《公共服务单位窗口工作人员管理办法》等系列管理制度,推动“问题清单”转化为“成效清单”。坚持“日巡查、月考评、季通报和领导坐班”制度,定期评选“优质服务窗口”“优秀首席代表”“红岩先锋示范岗”等,让优秀者上“红榜”,让后进者有压力,营造出比有标杆、学有榜样、赶有方向、超有目标的生动局面。

督导有深度,“探照灯”照透每个角落。我们成立了督查考核指导小组,定期对全区34个政务服务部门、21个镇街开展业务指导和督查。并结合“群众身边不正之风和腐败问题”专项整治和政务服务中的“面子工程”问题排查整改整治工作,对企业群众办事“多头跑”“往返跑”“服务态度生硬”“推诿扯皮”等进行整治。“区政务服务办相关负责人介绍,还优化设置了“办不成事”反映窗口,现场接受投诉、建议,专门解决企业群众在办事过程中遇到的难题,确保企业群众办事“只进一扇门、办成所有事”。“十四五”期间,通过“办不成事”反映窗口、民呼我为等渠道收集并协调解决问题79个。

监督有广度,“千里眼”汇聚各方声音。“最真切的问题要在实际操作、体验的过程中发现。我们邀请区领导、重点区职能部门和21个镇街相关领导、“两代表一委员”,聘任15名企业代表为“政务服务体验员”,开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动。”区政务服务办相关负责人介绍,体验员通过到区内各级政务服务中心以亲身办、帮代办、督导办等方式,直接感受流程“通不通”、服务“优不优”、方式“便不便”、改革“实不实”,针对发现的问题及时提出整改意见并跟踪整改落实。截至目前,已累计检视问题546个,立即整改376个,限期整改109个,反馈需市级解决的关于数据壁垒问题等61个。

“十四五”期间,区政务服务办通过一系列突破性改革和贴心服务,实现了政务服务从物理整合到化学融合的深刻变革。站在新的起点,区政务服务办相关负责人表示,将继续秉持以人民为中心的服务理念,持续深化政务服务改革,系统构建“骨干孵化”机制,深入推行“特殊人群帮办代办”,探索“无感考评”与“数据赋能”,全力聚焦服务提升,做优“慕心办”政务服务品牌,确保企业群众满意度持续保持高位,为綦江高质量发展贡献更多政务服务力量。



重庆綦桥科技有限公司全自动辐射板生产线有序作业。
记者 成蓉 摄



区政务服务中心大楼。通讯员 段贵华 摄

记者手记

1495项事项“一门办”、审批提速3—5个月、9000余件“急难特事”得以解决……一串数字背后,是一场从“物理整合”到“化学融合”的深刻变革。这不仅是窗口数量的增减、流程环节的精简,更是服务理念、运行机制、监督方式的系统性重构。

从“多门跑”到“一窗办”,从“群众跑腿”到“数据跑路”,从“管理者”到“服务者”,其核心始终是坚持“以人民为中心”的发展思想。

五年时间,綦江用行动证明:真正的改革,始于窗口、见于细节、成于人心。这场以人民为中心的变革,正在让这座城市的营商环境更具吸引力,也让生活在这里的人们更有获得感。我们期待,綦江的政务服务故事续写更加精彩的篇章。