

九龙坡“九办”服务在行动 美好生活在身边

民主村社区党群服务中心

民主村社区党群服务中心工作人员为特殊群体提供“帮办代办”服务

行政服务中心工作人员讲解证明在线开具操作程序



“九办”服务闭环响应 “高效办成一件事”落地落实

如何准确评判一个地方的政务服务水平高低？从企业和群众视角出发，就是看能否“高效办成一件事”。

九龙坡区聚焦企业和个人全生命周期重要阶段，全力实施“九办”服务升级行动，持续迭代网上办、一次办、就近办、兜底办、帮代办、随时办、视频办、容缺办、跨区域办“九办”服务，全力打造环节最简、效率最高、服务最优、成本最低的政务环境。

网上办，深入推动部门业务系统与“渝快办”平台全事项全用户深度对接融合，持续深化“一网通办”；一次办，高效承接推广国家和市级“一件事一次办”套餐，力促更多事项“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”；就近办、跨区域办，打破空间壁垒，推动服务阵地前移，进一步拓宽了政务服务的覆盖面；兜底办、帮代办，让老弱病残孕特殊群体“一次也不跑”，主动为企业群众送服务上门，充分体现了政务服务的温度和人文关怀；视频办、随时办，通过实时音视频数字技术打破时空限制，真正让数据“多跑腿”、群众“少跑路”；容缺办，通过“告知承诺+容缺受理”，让更多材料可以免交、替代或容缺后补，实现更多事项当场办、即时办。2024年，九龙坡区政务服务好评满意率达99.9%，差评整改率、回访客均达100%。

与此同时，九龙坡区还创新探索出一套“诉求收集—诉求办理—结果评价”的全链条闭环服务模式，推动“事能办”到“事好办”“事快办”转变。

收集环节，九龙坡区搭建全市首个“九久满意·亲清联盟”常态化政企交流实体平台，开设“68699177”企业服务热线，畅通线上线下诉求收集渠道；创新打造“九龙·企业·家”为企服务平台，切实破解企业反映的政企对接不通畅、解决问题效率不高、落实服务不彻底等难点堵点问题。

办理环节，该区依托“九龙·企业·家”为企服务平台，实行“124”办理时限制度，取代以往以交办函、手工台账为代表的运转方式，问题诉求流转时限压缩50%以上。完善评估督导体系，建立“问题办结率”“问题满意率”等评价指标，及时跟踪各有关单位问题办理情况，形成可视化呈现、即时化督办的工作闭环。

评价环节，该区常态化开展“体验办”“陪同办”“亲自办”“督导办”政务服务体验员活动，推行差评问题“清单制+回访制+销号制”模式，进一步促进问题整改、提升服务质效。加强问题诉求的回访和跟踪问效，提升企业满意度和获得感。

线上线下的深度融合，“九办”服务的延伸贯通，高品质生活的美好愿景，正在九龙坡区更多领域、更大范围加快变为现实。

王静 刘廷
图片由九龙坡区行政服务中心提供

近年来，九龙坡区以全国政务服务线上线下融合和向基层延伸试点为契机，全面推进改革创新，探索政务服务标准化、规范化、便利化的新路径，让政务服务更贴心、更高效、更便捷。

当前，九龙坡区按照“1167”总体发展思路，坚持从企业和群众视角出发，以“高效办成一件事”为引领，以“九办”（即网上办、一次办、就近办、兜底办、帮代办、随时办、视频办、容缺办、跨区域办）服务机制为抓手，持续纵深推进政务服务改革创新，不断优化办理流程、创新服务方式、强化数字赋能，打造一流政务环境，提升企业和群众办事满意度、获得感，助力建设“东西一体化、全域现代化”大美九龙坡。

从试点探索的先行者到改革创新的示范标杆，九龙坡区正以高效优质的政务服务赋能区域发展，全力打造环节最简、效率最高、服务最优、成本最低的政务环境，为高质量发展注入不竭动力。

线上线下融合提效 利企便民特色应用接踵上线

“原以为要耽搁10多天时间，结果当场就办下来了。”九龙坡区高效便捷的政务服务，给刘女士留下了深刻印象。

上个月，刘女士前往九龙坡区行政服务中心办理电梯特种设备使用登记时，少带了一份证明材料，焦急万分。窗口工作人员立即协助刘女士通过“渝快办”平台，2分钟便在线开具了证明，当天证照就办下来了。

这样的高效便捷，正得益于九龙坡区在落实政务服务线上线下融合提效中，创新谋划、开发上线的“证明在线开具”特色应用场景。

该场景通过数据共享、在线核验、数据流转等方式，实现已有证照材料直接关联调用、需核验的证明线上流转，解决企业群众开具证明往返跑、成本高、耗

时久等问题。2024年8月，证明事项在线开具场景已上线7个部门56个事项，累计开具企业完税、单位参保等企业办事相关证明136件次。

九龙坡区依托“渝快办”政务服务一体化平台，梳理细化高频事项梳理、办事指南优化等重点工作任务，打表推进、定期督查建设情况，切实推动政务服务线上线下融合提效。

截至目前，该区已探索开发“告知承诺”“证明在线开具”“帮办代办”等政务服务线上线下融合特色应用场景。

“告知承诺”方面，2024年5月，已完成11个部门31项事项上线，其中“公共场所卫生许可”事项作为

区县典型应用，在全市依托“渝快办”平台全面推广运行，累计办理业务611件。

“跨区域办”方面，深入对接成都市新都区、山东省青岛市上线78项高频通办事项的跨区域高效办理。

“帮办代办”方面，远程视频“云坐席”线上服务，累计服务1570人次；“上门帮办”为重点企业、老弱病残等特殊群体提供线下现场帮办、上门代办等服务，累计服务企业群众3930人次。

九龙坡区正从一个特色服务应用场景着手，将与企业群众生产生活密切联系的高频服务，打造成为“好用”“爱用”的精品服务，让企业群众好办事、办成事、享事成。

服务矩阵扩面提质 更多服务触手可及、移步可享

式”办理，部分高频事项可通过帮代办、视频办等模式延伸至镇街办理。

同时，该区还提档升级了区级、商圈、镇街级24小时智慧政务服务中心，并向镇街、园区、村社等平台投放18台“云综窗”设备、16台政务服务自助一体机，实现846个事项24小时全天候“随时办”。

此外，该区还围绕推进事项管理清单化、场所功能标准化、窗口服务规范化、人员队伍专业化等，进一步优化提升服务中心的功能布局、业务能力，最大程度方便企业群众“进一扇门，办所有事”。例如，推动烟草专卖、医疗器械、道路运输等行政许可事项入驻区行政服务中心并实现“一窗综办”，切实提升“一站式”服务成效。

线上，九龙坡区依托“渝快办”平台，持续提升事项网上办理深度，目前已实现“营业性演出”“户外招牌备案”“出版物印刷”等8项事项全程电子化，压缩办理时限31%、缩减申请材料23%。力争到2027年实现依申请政务服务事项网上可办率达90%以上，到2029年保持95%以上。

同时，该区还创新打造上线数字政务门牌，梳理300项高频事项办事攻略和审核要点，集成找大厅、查事项、问政策等11项服务功能，接入公安地址门牌，打造“政务+警务”融合模式，让企业群众“一看就能懂、一点就能办”；绘制政务服务便民地图，汇聚全区334个政务服务网点，提供网点查看、一键导航、预约排队等服务，方便企业群众“一键查找”“一点即达”。

政务服务地图、数字政务门牌等两项创新举措成功入选全国“高效办成一件事”典型经验案例。

随着线上线下服务矩阵的进一步融合贯通，九龙坡区的政务服务将从“窗口”延伸到“家门口”、送到“手掌里”，使企业、群众能够“随时、随地、随需、随行”享受线上线下无差别、同标准、同质量的政务服务。



数字政务门牌

为了让企业和群众更便捷享受优质服务，九龙坡区正在加快打通线上线下渠道，助力打造“15分钟高品质生活圈”。

线下，九龙坡区加快完善“1+13+155”服务阵地矩阵，即以区行政服务中心为“龙头”，以13个镇（街道）便民服务中心为“主干”，以155个村（社区）便民服务站为“分支”，不断织密织牢政务服务网。目前，34个部门1497个事项可在区行政服务中心“一站



九龙坡区“九久满意·亲清联盟”政企交流平台

全市首个24小时智慧政务服务中心(杨家坪中迪广场站点)