

四川省人民政府办公厅
关于印发《2026年四川省优化政务服务
提升行政效能工作要点》的通知

川办函〔2026〕30号

各市(州)人民政府,省政府各部门、各直属机构,有关单位:

《2026年四川省优化政务服务提升行政效能工作要点》已经省政府同意,现印发给你们,请结合实际认真组织实施。

四川省人民政府办公厅

2026年5月19日

2026 年四川省优化政务服务 提升行政效能工作要点

2026 年,全省政务服务工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大和历次全会精神,认真落实省委十二届七次、八次全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,充分发挥“高效办成一件事”牵引作用,转型升级服务理念 and 模式,积极营造良好政务环境,助力优化营商环境,不断提升人民群众获得感满意度。

一、加力推进“高效办成一件事”

(一)压茬推进国家和省级部署重点事项。以经营主体和群众需求为导向,有序推动育儿补贴申领、教师资格认定、新房购置等国家 2026 年重点事项落地可办。推动全省第一批特色“一件事”“一类事”事项全面落地,探索更多特色“一件事”,推出范围更广、针对性更强、更加集约、更加便捷的“一类事”套餐式服务。〔省发展改革委、经济和信息化厅、教育厅、科技厅、民政厅、财政厅、人力资源社会保障厅、自然资源厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、水利厅、农业农村厅、商务厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)和各市(州)人民政府按职责分工负责。以下均需各市(州)人民政府落实,不再列出〕

(二)持续优化已落地事项。推动重点事项“回头看”,围绕事项落地实施、流程优化和系统支撑、用户体验优化等方面,依托“好差评”系统和“我陪群众走流程”等方式,组织开展自查自纠、核查整改。对标先进地区,进一步简化业务流程,拓展联办事项,推动社会救助、新生儿出生等“一件事”优化提升。〔省政府办公厅(省政务服务管理办公室,以下简称省政务办)、各省直“一件事”牵头部门(单位)按职责分工负责〕

(三)提升好办易办技术支撑。围绕“一件事”“一类事”场景技术需求,加快推动办事系统整合对接,强化数据共享应用。升级省一体化政务服务平台,探索开发服务事项自由组合、材料去重、表单整合等智能化应用,辅助人工判定与复核验证,提高企业和个人基本信息数据共享利用率。〔省委网信办、省发展改革委(省数据局)、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)按职责分工负责〕

二、防治和纠正政务服务“面子工程”

(四)优化线下资源配置。优化政务大厅布局,推动更多公共和增值服务事项进驻,鼓励依托政务大厅打造新就业群体服务驿站,为网约车司机、快递员、外卖员等提供集成服务。出台政务大厅设施设备管理意见,评估实际办事需求和设备投入维护费效比,探索将利用率较低的自助终端下沉至便民服务中心、商超、医院等公共区域,盘活闲置低效资源。(省政务服务和资源交易服务中心牵头负责)

(五)规范线上服务渠道。全面清理、规范政务服务领域网站、应用程序(APP)和小程序等,分类总对总接入“川商通”“川易办”。整合同类型服务网站和网址,力争实现“一个入口”提供服务。加强线上线下业务协同,统筹推进线上平台功能优化与线下服务流程再造。〔省政府办公厅(省政务办)、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(六)坚持务实评价导向。健全以服务对象满意度为核心的评估体系,完善政务服务“好差评”制度,畅通“办不成事”反映窗口、12345 热线等评价渠道,完善群众参与政务服务监督、评价机制。〔省政府办公厅(省政务办)、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

三、大力提升政务服务效能

(七)进一步规范服务行为。拓展行政许可事项“一单一图一表”应用,开展部分行政许可事项关键性办事要素精细化梳理,构建办理事项、系统和数据关联图谱,进一步推进要素减填写、材料免提交,持续推动其他政务服务事项标准化、规范化。开展政务服务窗口服务能力提升行动,加强窗口人员业务培训、规范服务行为,完善行业领域知识库,调整更新办事指南。〔省政府办公厅(省政务办)、省发展改革委、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(八)持续提升办事效能。推出首批 50 个高频政务服务事项“百姓体”办事指南,方便企业群众更好掌握办事要素和办理流程

程。在部分市县试点远程视频办,完善在线受理、远程协助、现场帮办等制度机制,优化线上虚拟窗口、联网身份核验、实时音视频交互等功能,探索形成企业服务“园区办”、个人业务“就近办”、异地事项“跨域办”、多部门事项“会商办”模式。〔省政府办公厅(省政务办)、省发展改革委、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(九)推动完善行政审批中介服务。优化行政审批中介服务“网上超市”功能,出台“网上超市”运行管理办法,搭建全省统一的中介机构及从业人员信用管理模块,推进跨部门信用信息共享、监管协同。全面排查行政审批中介服务乱收费行为,对发现的问题进行专项整治。〔省发展改革委(省数据局)、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

四、持续深化政务服务增值化改革

(十)拓展产业服务“一类事”。在全省全面开展政务服务增值化改革,加快构建“政务+增值”的涉企服务体系。更新涉企服务事项指导目录,完善特色产业链服务事项清单,将服务嵌入上中下游各环节,促进创新链、资金链、人才链、政策链与产业链深度融合,推动第一产业服务“一类事”全面落地,探索第二、第三产业服务“一类事”。〔省政府办公厅(省政务办)、经济和信息化厅、自然资源厅、住房城乡建设厅、农业农村厅、商务厅、文化和旅游厅、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(十一)提升涉企服务能力。完善各级企服体系功能,构建跨

部门、跨层级涉企服务联动机制。推广企服专员制度,及时掌握企业经营状况,协助解决困难问题。发挥“川易贷”平台融资促进作用,解决中小微企业融资难、融资贵问题。依托法人库,建立“一企一档”,归集企业信息,定向匹配、精准推送服务资源。〔省委金融办、省发展改革委、经济和信息化厅、省市场监管局、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(十二)优化政企互动机制。依托各级企服体系常态化开展政策宣讲、供需搭桥、公益讲座等。搭建涉企问题收集受理渠道,建立诉求闭环办理机制,推动涉企诉求“一站解决”。〔省发展改革委、经济和信息化厅、省政务服务和资源交易服务中心、省工商联等部门(单位)按职责分工负责〕

五、扎实推进惠企政策“直达快享”

(十三)规范惠企政策管理。及时归集、拆解惠企政策,编制惠企事项清单,制发申报指南。落实政策动态调整机制,明确政策的有效期。将社会评价和效果评价作为政策延续、调整、废止的重要依据,启动修正或废止不适应经济发展、与上位法冲突的政策。〔省政府办公厅(省政务办)、省发展改革委、财政厅、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(十四)做好惠企政策推送。持续完善政策和企业标签体系,建设惠企专题库,对政策、企业“双画像”,通过政务服务网、“川商通”“金税系统”等渠道精准推送。强化政策解读,深入开展“政策进大厅、进园区、进企业”“处(科)长讲政策”等活动。〔省发展改

革委、财政厅、省市场监管局、省政务服务和资源交易服务中心、四川省税务局等部门(单位)按职责分工负责]

(十五)提升政策申兑质效。建成“天府易享”应用场景,统一线上申报入口,实现企业“一次登录、一键申报”。优化申兑流程,推行“信用+容缺”受理模式。实行受审分离、分类限时审批,加快申兑资金直达企业。[省发展改革委、财政厅、省政务服务和资源交易服务中心、四川省税务局等部门(单位)按职责分工负责]

六、加快推进热线服务集成化改革

(十六)健全热线服务运行体系。制定全省热线平台建设指南、数据归集标准等规范,完善省直责任部门(单位)了解、抽查、督办和提级办理等工作机制。编制全省诉求事项目录清单,推动各地形成诉求事项权责清单、实施清单。加强热线清理整合,规范对外公开服务电话管理,常态化开展拨测。[省政府办公厅(省政务办)、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责]

(十七)强化热线平台功能支撑。加快推进“天府热线”应用场景建设,打造全省12345热线综合枢纽,提升数智化支撑能力。推进热线平台与政务服务平台、业务办理系统及人大、纪检、信访等多平台对接。健全数据管理制度,建立风险评估、安全测评、应急响应等机制。[省政府办公厅(省政务办)、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责]

(十八)推动热线办理提质增效。强化集中、高频、热点诉求

分析研判,定期为各级领导决策提供参考,推动行业部门开展主动治理。拓展多元服务场景,及时总结推广经验做法,引导企业群众更好使用热线。〔省政府办公厅(省政务办)、省政务服务和资源交易服务中心等部门(单位)按职责分工负责〕

七、深化扩展川渝政务服务合作

(十九)拓展“川渝通办”深度。调整“川渝通办”事项清单,拓展省一体化平台“川渝通办”专区功能,积极探索“云综窗视频办”服务模式。推动川渝市场监管信用修复“免申即享”,强化川渝涉税监管服务,完善跨区域迁移税费便利化服务措施,协同推进税务执法、文化执法、跨域金融裁判尺度等标准化。〔省政府办公厅(省政务办)、省市场监管局、省政务服务和资源交易服务中心、四川省税务局等部门(单位)按职责分工负责〕

(二十)深化跨域数据共享。推动川渝政务数据深度共享,进一步扩大川渝电子证照互认共享应用场景,实现更多证照跨区域互认。探索建设川渝共享知识库,推动川渝两地的政策法规、常见问题解答等信息汇聚,提升共享知识库智能化水平。〔省发展改革委(省数据局)、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等相关部门(单位)按职责分工负责〕

八、积极营造良好公共资源交易环境

(二十一)推动交易数智化转型。加快建设“天府交易”应用场景,推动实现全省“交易一网通办、服务一网集成、数据一网汇聚、监管一网协同”。分行业制定完善电子招标标准文件,确保依

法必须招标项目全流程电子化率达到 85%。推动“依法必招”工程建设项目采用网络远程异地评标(主场)的项目比例提升至 50% 以上。〔省发展改革委、财政厅、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(二十二)降低交易制度性成本。依法清理非必要登记、备案及验证环节。在工程招标投标活动中,大力推广电子保函,引入符合条件的金融机构、担保机构提供优质服务。优化投标保证金管理机制,及时清退沉淀资金。积极拓展跨区域合作,巩固川渝交易一体化合作成果。〔省发展改革委、财政厅、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)按职责分工负责〕

(二十三)加强公共资源交易管理。落实公共资源交易中心招标投标现场管理规范,充分发挥公共资源交易服务中心服务保障、全过程记录、异常行为提醒、违法线索报告等作用。持续开展公共资源交易领域突出问题专项整治,对不作为、乱作为等突出问题进行严肃查处。加强大数据、人工智能等在交易数据统计分析、围标串标预警等方面的应用,完善风险防范长效机制。全面落实工程招标项目中标候选人“评定分离”改革要求,积极推广“暗标盲评”“工位式分散评标”等创新评审方式。〔省发展改革委、财政厅、审计厅、省政务服务和资源交易服务中心、省大数据中心等部门(单位)按职责分工负责〕

各地各部门(单位)要加强组织统筹,强化协同联动,细化任务措施,抓好工作落实。强化政务服务制度建设,持续推进依法高

效办事,提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。及时总结经验做法,推动“一地创新、多地复用”。加强政策解读和宣传引导,提升企业和群众知晓度,营造良好氛围。