**重庆市人民政府办公厅关于印发重庆市深入推进政务服务事项通办改革深化“全渝通办”工作方案的通知**

渝府办发〔2022〕25号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市深入推进政务服务事项通办改革深化“全渝通办”工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市人民政府办公厅

2022年2月28日

（此件公开发布）

**重庆市深入推进政务服务事项通办**

**改革深化“全渝通办”工作方案**

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）要求，深入推进政务服务事项通办改革，积极服务主城都市区同城化进程和“一区两群”协调发展，更好满足企业和群众市内异地办事需求，结合我市实际，制定本方案。

**一、工作目标**

以加快实现政务服务“全渝通办”为目标，依托“渝快办”一体化政务服务平台（以下简称“渝快办”平台），全面推进政务服务方式和流程系统性重塑，通过统一事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综合窗口设置和系统支撑，促进线上“一网通办”和线下“一窗综办”协同融合，全面构建“标准统一、就近交件、协同办理、一次办成”的政务服务新模式。

2022年8月底前，政务服务标准化规范化便利化程度明显提升，为“全渝通办”创造条件；2022年12月底前，在各区县（自治县）和两江新区、西部科学城重庆高新区、万盛经开区（以下统称区县）政务服务中心实现高频政务服务事项“全渝通办”；2023年6月底前，推进政务服务事项“全渝通办”向有条件的乡镇（街道）延伸。2023年年底前，全面建成公平普惠、优质高效的政务服务“全渝通办”体系。

**二、实现方式**

政务服务“全渝通办”，主要是通过线上设服务专区、线下设综合窗口以及开展自助服务，打破事项办理的属地化管理限制，以全程网办、就地批办、异地代收代办、多地联办和自助通办等方式，实现企业和群众市内异地办事无差别受理、同标准办理并“最多跑一次”。对全程网办事项，申请人可通过“渝快办”平台“一口申办”。对尚未实现全程网办和法律法规要求必须到现场办理的事项，实行收受分离，申请人就近到区县政务服务中心或有条件的乡镇（街道）便民服务中心综合窗口完成申请材料提交、身份核验、原件核对等环节，由收件地与业务属地进行异地代收代办或者多地联办。对与自然人相关的事项，积极探索不受行政区划、户籍身份及常住地限制的办事规则，选择场景探索推进受办一体、就地批办。推行智能导办、智能审批、“渝快码”扫码个人信息及证照免提交等创新应用模式，提供“7×24小时”不打烊自助服务，方便申请人就近办、多点办、自助办。

**三、重点任务**

（一）推进政务服务标准化规范化。

1．统一事项清单。

按照国家政务服务事项基本目录，及时承接并调整发布我市事项目录，实现市内数据同源、动态更新和联动管理。（市政府办公厅、市司法局牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

除法律法规另有规定、涉及国家秘密、场地特殊要求等情形外，政务服务事项均应纳入区县政务服务中心集中办理。确不具备集中进驻条件的，要纳入区县政务服务中心一体化管理。积极推进水电气讯、公证、法律服务等事项和中央在渝单位事项进驻区县政务服务中心，提供“一站式”服务。（各区县政府牵头，市政府有关部门、有关单位按职责分工落实）

围绕教育、医疗、就业、养老、居住、婚育、出行、市场准入、投资建设等高频异地办事需求，全面梳理编制“全渝通办”事项清单，动态更新并向社会公布。推进高频“一件事”主题集成服务纳入“全渝通办”事项范围。2022年年底，“全渝通办”事项占比原则上不低于本行业领域政务服务事项的50%，并逐年扩大范围。（市政府有关部门、有关单位牵头，各区县政府按职责分工落实）

2．统一办事指南。

根据“全渝通办”事项清单，明确政务服务事项拆分标准，精细化拆分业务办理项，梳理最小颗粒度办事情形，在名称、编码、依据、类型等基本要素一致的基础上，持续推进表单、条件、材料统一。按照易读易懂的原则，统一编制并同源发布线上、线下办事指南，规范咨询引导服务，简化办事操作。按照“应减尽减”和“最低最优”原则，推进业务流程系统性重塑，进一步减时间、减环节、减材料、减跑动。优化调整“全渝通办”事项业务办理规则，规范中介服务、减证便民、告知承诺和容缺受理等制度，实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理层级、办理流程、所需材料、法定办结时限、承诺时限、办理结果等要素统一。推动部门自建业务系统及移动端应用办事情形、办事指南与“渝快办”平台数据同源统一。建立办事指南常态化查错纠错机制，提升办事指南精准度和便捷度。（市政府有关部门、有关单位牵头，各区县政府按职责分工落实）

3．统一审核要点。

推广试点区县政务服务高频事项审核要点汇编成果，从形式审查、实质审查、材料标准等方面，以“文、表、图、注”相结合等方式，逐项梳理形成“全渝通办”事项审核要点，方便政务服务窗口和审批工作人员使用。严格对照审批条件，量化制定审批通过、整改、不通过的判定标准，按照“否定必有依据”的要求，详细列明整改、不通过的具体情形，推动同一事项无差别受理、同标准办理。建立常见问题解答知识库，准确答复办事群众疑问，对复杂疑难问题要及时研究和解答。（市政府有关部门、有关单位牵头，各区县政府按职责分工落实）

4．统一工作规程。

建立“全渝通办”授信体系，制定相关工作规程，健全标准化运行工作机制，明确业务相关方工作职责、业务流转程序、文件资料传输渠道、载体、时限和结果送达等要求，同步建立问题处理、监督管理、责任追溯机制，确保权责清晰、高效协同。对“异地代收代办”“多地联办”的事项，分别明确“全渝通办”授权范围，在保证信息完整、安全、准确、可用的前提下，授予跨区县异地收件权、形式审查权、原件核验权、一次性告知权、审批结果送达权等，不改变原有审批层级和权限。对“就地批办”的事项，全面梳理有关法律法规依据和办事场景，明确受办一体、就地审批的权责划分、制证发证等规则，推进办事结果就地立等可取。（市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

5．统一综合窗口设置。

在区县政务服务中心设置“全渝通办”综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。“全渝通办”窗口要有显著标识，可与“跨省通办”窗口相对集中统筹。设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等群体提供帮办代办服务，解决企业和群众办事中的疑难复杂问题。鼓励通过购买服务等方式充实综合窗口人员队伍。加强综合窗口人员选配和业务培训，推进综合窗口人员职业培训及职业技能鉴定。支持有条件的区县将邮政服务、银行服务引入政务服务中心和政务服务平台，设立邮政、银行专业窗口。（各区县政府按职责分工落实）

6．统一系统支撑。

按照全国一体化政务服务平台相关标准规范，基于“渝快办”平台建设“全渝通办”系统，开设“全渝通办”线上服务专区。以用户通、系统通、数据通、证照通、业务通，推动“一窗受理、在线核验、远程办理、即时协同、全程管控”和“一次注册、多点互认、全网通行”，实现对受理、审核、审批、发证、送达等环节全过程留痕管理和大数据分析。通过“全渝通办”服务总入口，提供事项查询、申请受理、办件查询、服务评价等功能，向企业和群众精准推送服务。开通授权代理、亲友代办等功能，方便不会操作智能设备的老年人网上办事。积极推动“渝快办”平台与国家部委建设的相关业务系统互联互通、协同办理，实现“全渝通办”系统前端收件、部门业务系统联动办理。联通各地政务服务中心视频通讯，实现“全渝通办”窗口点对点视频对话、视频校验。规范自助终端一体化接入标准，按照需求导向，基于自助通办场景，开发相关自助事项。推动“全渝通办”向移动端“掌上办”“指尖办”延伸，丰富办理事项，再造服务流程，拓展移动服务办事深度和广度。（市政府办公厅牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

（二）优化数字政务服务供给。

1．提升数据共享能力。

建立完善数据共享协调机制，明确数据共享供需对接、规范使用、争议处理、安全管理、监督考核、技术支撑等制度流程，推进政府部门内部、部门之间、上下级以及社会第三方数据共享，实现各类数据在政务服务中的共享应用，满足“全渝通办”数据需求。发布政务服务数据共享应用清单，可通过数据核验获得的信息，不再要求申请人重复填写、提供，避免“多地跑”“折返跑”。（市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

2．丰富电子证照应用。

依托“渝快办”平台的统一身份认证和数据共享支撑能力，加快完成部门政务服务业务系统升级改造，推进历史证照数据全量归集，以及新发证照即入库、入库即可用，实行电子证照类型、共享证照目录清单化管理。推进高频电子证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的场景应用，持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。（市政府办公厅、市市场监管局、重庆市税务局、市财政局牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

3．加大电子签名、电子印章、电子档案应用推广力度。

完善全市统一的电子签名印章系统，提供统一接口和互认验证服务。进一步拓展电子签名和电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用。积极推动市级部门政务服务相关业务系统电子归档功能建设，深入推进区县政务服务中心电子归档工作，实现电子档案管理基本覆盖高频政务服务事项。逐步推进政务服务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。（市政府办公厅、市档案馆牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

4．建设政务服务数字地图。

直观展示“全渝通办”窗口地理位置、受理事项、服务时间、咨询电话、办事须知、排队预约等信息，为企业和群众提供在线预约、就近办事等智能导航服务。（市政府办公厅牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

（三）加强政务客服体系建设。

整合建设“渝快办”智能客服平台，完善智能知识库，实现语义转换、机器人智能问答、智能办事指南、关联推送等服务。联动“12345”政务服务便民热线，优化政务服务咨询投诉指引和处理机制。支持各级政务服务场所政务公开专区提供便捷查阅、咨询等服务。推广设置“办不成事”反映窗口，升级“好差评”系统，及时发现并解决企业和群众办事中的痛点堵点，切实提升办事体验感。（市政府办公厅牵头，市政府有关部门、有关单位和各区县政府按职责分工落实）

**四、保障措施**

（一）加强组织领导。

各区县政府、市政府各部门和有关单位要高度重视“全渝通办”工作，切实加强组织领导，细化职责分工，保障必要的设施设备经费，明确分管负责同志具体抓和联络员专门衔接，制定本地区本行业领域工作实施计划，务实高效推进工作落实。市政府办公厅负责“全渝通办”工作的统筹协调和业务督导，协调解决有关重大问题，定期组织检查、评估和通报。“全渝通办”相关工作推进情况纳入年度政务服务效能水平评估内容。

（二）加强业务协同。

市政府各部门、有关单位要加强工作衔接协同，全力推进政务数据汇集融通，积极做好本行业领域工作指导和业务培训，统筹工作力量，群策群力参与事项清单、办事指南、审核要点等编制审核工作，对政务服务事项进驻区县政务服务中心工作进行规范指导，对出台的各项具体措施及时详细讲解。各区县政府要针对政务服务机构人员调整变化等情况，有针对性地组织政务服务培训，确保窗口工作人员准确掌握政策、熟悉业务流程等，为企业和群众提供优质服务。

（三）加强宣传引导。

各区县政府、市政府各部门和有关单位要运用上党报、上专刊、上电视、上公交、上新媒体和进公共场所等多种形式，广泛宣传解读政务服务事项通办改革及“全渝通办”工作部署和推进情况，及时回应社会关切，扩大企业和群众对“全渝通办”的知晓面，提高利用率。要主动对标先进，积极探索创新，支持先行先试，并认真总结和宣传推广典型经验做法，推动“全渝通办”走深走实。