**重庆市黔江区人民政府办公室电子公文**

 黔江府办发〔2022〕27号 电子公文专用章

 核收：

重庆市黔江区人民政府办公室

关于印发黔江区深化政务服务事项“全渝通办”任务分解表的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

为贯彻落实《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）精神，做深做实政务服务事项通办改革，经区政府同意，现将《黔江区深化政务服务事项“全渝通办”任务分解表》印发给你们，并提出如下工作要求，请一并贯彻执行。

一、准确把握目标任务

（一）概念定位。政务服务事项“全渝通办”，是依托“渝快办”一体化政务服务平台（以下简称“渝快办”平台），通过对政务服务方式和流程系统性重塑，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，深入推进线上“一网通办”和线下“一窗综办”融合提升，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。

（二）时间进度。在2022年8月底前，明显提升政务服务标准化规范化便利化程度，为“全渝通办”创造条件；2022年12月底前，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、精准落实通办服务

（一）实现形式。政务服务“全渝通办”方式有全程网办、就地批办、异地代收代办、多地联办和自助通办等模式。主要通过“渝快办”平台线上服务专区、政务服务中心和有条件的乡镇街道“全渝通办”综合窗口以及通过开展自助服务，打破事项办理的属地化管理限制，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”。

（二）办理方式。**全程网办，**指申请人可通过“渝快办”平台“一口申办”。**就地批办，**指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。**异地代收代办、多地联办，**指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，申请人到就近的“全渝通办”综合窗口完成申请材料提交、身份核验、原件核对等环节，综合窗口通过在线推送、邮件寄递等方式送达业务属地部门完成办理，并适时向群众反馈办理结果。**自助通办，**指通过智能导办、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。

三、切实强化工作保障

（一）加强组织领导。各乡镇街道、区政府各部门和有关单位要高度重视政务服务事项“全渝通办”，压实工作责任，并明确一名分管领导牵头负责、一名联络专员负责工作衔接，推进工作务实高效落实。区政府办公室、区行政服务中心负责黔江区深化政务服务“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，并纳入各单位政务服务年度综合目标考核。

（二）加强沟通协作。区政府各部门、各有关单位要加强与市级部门的沟通衔接，完成事项清单、办事指南、审核要点等编制工作，指导、培训区政务服务中心和乡镇街道“全渝通办”综合窗口掌握行业具体措施、承接各项业务。区行政服务中心要建立乡镇街道、部门交叉检查机制，多渠道深挖整改堵点难点痛点问题，并针对性地组织政务服务培训，确保各级政务服务中心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。各乡镇街道、区政府各部门和有关单位要充分利用广播、电视、报刊、网络等媒体资源，公开本行业本领域政务服务“全渝通办”事项清单及实现方式，深入开展政务服务“全渝通办”的宣传推广和解读引导，及时回应社会关切，扩大企业和群众对“全渝通办”的知晓度，提高利用率。在实施过程中，要坚持等高对接，认真吸纳并转化先进地区的创新做法，形成可复制可推广的典型经验，推动“全渝通办”走深走实。

重庆市黔江区人民政府办公室

2022年4月24日

（此件公开发布）

黔江区深化政务服务事项“全渝通办”任务分解表

| 序号 | 重点内容 | 工作任务 | 牵头单位 | 配合单位 | 完成时限 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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和重庆市政务服务事项目录，及时承接并调整发布政务服务事项，实现数据同源、动态更新和联动管理。 | 区政府办公室、区司法局、区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 持续推进 |
| 2 | 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，政务服务事项纳入区政务服务中心集中办理。确不具备集中进驻条件的，纳入区政务服务中心一体化管理。 | 区政府办公室、区行政服务中心 | 区级政务服务部门 | 2022年6月前完成并持续推进 |
| 3 | 积极推进水电气讯、公证、法律服务等事项和中央、市在黔单位事项进驻区政务服务中心，提供“一站式”服务。 | 区政府办公室、区行政服务中心、区经济信息委、区司法局、区城管局、住房公积金黔江分中心 | —— | 2022年6月前完成并持续推进 |
| 4 | 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，全面梳理承接“全渝通办”事项清单，并向社会公布。 | 区政府办公室 | 区发展改革委、区教委、区民政局、区人力社保局、区住房城乡建委、区交通局、区卫生健康委、区市场监管局、区医保局 | 持续推进 |
| 5 | 加强纳入“全渝通办”事项范围的高频“一件事”主题集成服务推广应用。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。 | 区行政服务中心、区级政务服务部门 | —— | 2022年12月前完成并持续推进 |
| 6 | 统一办事指南 | 根据“全渝通办”事项清单和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。 | 区级政务服务部门 | 各乡镇街道 | 2022年8月前完成并持续推进 |
| 7 | 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。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。 | 区行政服务中心、区级政务服务部门 | 各乡镇街道 | 2022年8月前完成并持续推进 |
| 8 | 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。 | 区政府办公室、区司法局、区发展改革委、区市场监管局、区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2022年8月前完成并持续推进 |
| 9 | 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。 | 区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2022年8月前完成并持续推进 |
| 10 | 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。 | 区级政务服务部门 | 各乡镇街道 | 2022年12月前完成并持续推进 |
| 11 | 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。 | 区级政务服务部门 | 各乡镇街道 | 2022年6月前完成并持续推进 |
| 12 | 统一工作规程 | 根据“全渝通办”授信体系规则，优化完善工作规程，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。 | 区行政服务中心、区级政务服务部门 | 各乡镇街道 | 2022年8月前完成并持续推进 |
| 13 | 对“异地代收代办”“多地联办”的事项，按照“全渝通办”授权范围，规范行使异地收件权、形式审查权、原件核验权、一次性告知权、审批结果送达权等，提高便民利企服务效能。对“就地批办”的事项，根据受办一体、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。 | 区行政服务中心、区级政务服务部门 | 各乡镇街道 | 2022年12月前完成并持续推广 |
| 14 | 统一综合窗口设置 | 在区政务服务中心设置“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。 | 区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2022年6月前完成并向有条件的乡镇街道推广 |
| 15 | 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。 | 区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2022年6月前完成并向有条件的乡镇街道推广 |
| 16 | 规范邮政、银行专业窗口设置，积极引导其他服务进入区政务服务中心和“渝快办”平台。 | 区行政服务中心 | —— | 2022年12月前完成并持续推进 |
| 17 | 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。 | 区行政服务中心、区人力社保局 | —— | 2022年6月前完成并持续推进 |
| 18 | 统一系统支撑 | 依托“全渝通办”线上服务专区，推动“一窗受理、在线核验、远程办理、即时协同、全程管控”，对受理、审核、审批、发证、送达等环节全过程留痕管理。提高事项查询、申请受理、办件查询、服务评价等功能的使用频率，向企业和群众精准推送服务。推广授权代理、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。 | 区级政务服务部门、各乡镇街道 | —— | 2022年12月前完成并持续推进 |
| 19 | 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。 | 区级政务服务部门 | —— | 持续推进 |
| 20 | 配备视频通讯设备，实现与其他区县政务服务中心“全渝通办”窗口点对点视频对话、视频校验。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。 | 区行政服务中心 | 各乡镇街道 | 2022年12月前完成并向有条件的乡镇街道推广 |
| 二、优化数字政务服务供给 |
| 21 | 提升数据共享能力 | 建立完善数据共享协调机制，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，发布政务服务数据共享应用清单，对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”。 | 区经济信息委（区大数据发展局）、区政府办公室、区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 持续推进 |
| 22 | 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，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。 | 区级政务服务部门、各乡镇街道 | —— | 持续推进 |
| 23 | 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。 | 区市场监管局、黔江区税务局、区财政局、区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 持续推进 |
| 24 | 加大电子签名、印章、档案应用推广力度 | 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。深入推进区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。 | 区行政服务中心、区档案馆 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2022年12月前完成并向有条件的乡镇街道推广 |
| 25 | 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。 | 区政府办公室、区档案馆 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2023年12月前完成并持续推进 |
| 26 | 建设政务服务数字地图 | 依托全市政务服务数字地图，对“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、排队预约等信息进行直观展示，为企业和群众提供在线预约、就近办事等智能导航服务。 | 区行政服务中心 | 区级政务服务部门 | 持续推进 |
| 三、加强政务客服体系建设 |
| 27 | 体系建设 | 积极推广“渝快办”智能客服平台。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。 | 区政府办公室、区行政服务中心、区级政务服务部门、各乡镇街道 | —— | 2022年12月前完成并持续推进 |
| 28 | 整合信息查阅、服务咨询、自助服务等功能区域，聚焦市场主体全生命周期，建设综合性“政务公开”服务专区，以各部门进驻的业务骨干组建专业的服务队伍，实现全流程、全要素、全方位的展示和引导。 | 区政府办公室、区行政服务中心、各乡镇街道 | 区级政务服务部门 | 2022年6月前完成并持续推进 |
| 29 | 提升“办不成事”反映窗口工作成效，充分利用“好差评”系统，解决企业和群众办事中的痛点堵点，切实提升办事体验感。 | 区行政服务中心 | 各乡镇街道、区级政务服务部门 | 2022年12月前完成并持续推进 |

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，区法院，区检察院，区人武部。

重庆市黔江区人民政府办公室 2022年4月24日印发