

垫江县深入推进政务服务事项“全渝通办” 工作方案

根据《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)、《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，为深入推进政务服务事项通办改革，更好满足企业和群众异地办事需求，结合我县实际，制定本方案。

一、工作目标

以助力实现政务服务“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)，实现线上“一网通办”和线下“一窗综办”，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，全县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，县级各政务服务场所实现高频事项“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12月底前，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

线上依托“渝快办”平台设置的服务专区，线下设置“全渝

通办”综合窗口，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，申请人就近到县政务服务中心或有条件的乡镇(街道)便民服务中心完成申请材料提交、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。

三、重点任务

(一)推进政务服务标准化规范化

1. 统一事项清单集中办理。按照重庆市政务服务事项基本目录，及时承接并调整发布我县事项目录，实现数据同源、动态更新和联动管理。[县政府办公室、县司法局牵头，各乡镇(街道)、各政务服务单位按职责分工落实]

规范设置政务服务场所，县级设立县政务服务中心，乡镇(街道)设立便民服务中心，村(社区)设立便民服务站。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，要纳入县政务服务中心一体化管理，并在县政务服务大厅设立综合窗口。积极推进水电气讯、公证、法律服务等事项进驻县政务服务中心，提供“一站式”服务。(县政府办公室，相关政务服务单位按职责分工落实)

依据市级部门“全渝通办”事项清单，梳理编制我县“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。(县政府办公室，相关政务服务单位按职责分工落实)

2. 统一办事指南规范服务。根据“全渝通办”事项清单，精准编制办事指南，线上、线下同源发布，以规范办事服务。按照“应减尽减”和“最低最优”原则，进一步减时间、减环节、减材料、减跑动。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同标准办理。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。(县政务服务中心牵头，各政务服务单位按职责分工落实)

3. 统一审核要点同标办理。依照“全渝通办”事项审核要点，严格对照审批条件，执行审批通过、整改、不通过的判定标准，按照“否定必有依据”的要求，推动同一事项无差别受理、同标准办理。(县政务服务中心牵头，各政务服务单位按职责分工落实)

4. 统一工作规程协同办理。依托“全渝通办”授信体系，相关工作规程，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，执行问题处理、监督管理、责任追溯机制，确保权责清晰、高效协同办理。对“异地代收代办”“多地联办”的事项，根据

“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，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。对“就地批办”的事项，依据有关法律法规和办事场景，遵守受办一体、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。(各政务服务单位按职责分工落实)

5. 统一设置窗口综合办理。在县政务服务中心(各分中心)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和事项，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，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”“川渝通办”窗口集中统筹。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。(县政务服务中心牵头，各政务服务单位按职责分工落实)

6. 推广“渝快办”平台掌上办理。依托“渝快办”平台，通过“全渝通办”服务总入口，推动“全渝通办”向移动端“掌上办”“指尖办”延伸，引导企业和群众自助线上办理。(县政务服务中心牵头，各政务服务单位按职责分工落实)

(二)推进数字政务服务

1. 提升数据共享能力。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”。(县政府电子政务中心牵头，县大数据局、县政务服务中心、各政务服务单位按职责分工落实)

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，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。(县政府办公室、县市场监管局、县税务局、县财政局牵头，县政务服务中心、各政务服务单位按职责分工落实)

3. 加大电子签名、电子印章、电子档案应用推广力度。依托全市统一的电子签名印章系统，及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。推进我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。(县政府办公室、县档案馆牵头，县政务服务中心、各政务服务单位按职责分工落实)

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。(县政府办公室牵头，县政务服务中心、各政务服务单位按职责分工落实)

(三)加强政务服务监督

依托“渝快办”智能客服平台，完善智能知识库，做好“12345”政务服务便民热线解答，政务服务场所政务公开专区提供便捷查阅、咨询等服务。继续做好“办不成事”反映窗口，政务服务“好差评”，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。(县政府办公室牵头，县政务服务中心、各政务服务单位按职责分工落实)

四、保障措施

(一)加强组织领导。各乡镇(街道)、各政务服务部门要高度重视“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，务实高效推进工作落实。县政府办公室负责“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，加强督促落实。“全渝通办”相关工作推进情况纳入年度“互联网+政务服务”考核。

(二)加强沟通培训。县级各政务服务部门要积极与市级部门沟通联系，及时承接本行业领域“全渝通办”事项，做好事项清单、办事指南、审核要点等编制审核工作。强化培训，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。各政务服务部门要运用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，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。

抄送：县委有关部、委、室，人大常委会办公室、县政协办公室，县监察委、县法院、县检察院，县人武部，有关人民团体、驻垫单位。

垫江县人民政府办公室

2022年4月19日印发
