酉阳府办发〔2022〕30号

酉阳土家族苗族自治县人民政府办公室

关于印发酉阳自治县深化政务服务事项

“全渝通办”工作实施方案的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县府各部门，有关单位：

 《酉阳自治县深化政务服务事项“全渝通办”工作实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，抓好工作落实。

 酉阳土家族苗族自治县人民政府办公室

 2022年7月9日

酉阳自治县深化政务服务事项“全渝通办”

工作实施方案

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）要求，做深做实政务服务事项通办改革工作，更好地满足企业和群众异地办事需求，结合我县实际，制定本方案。

1. 明确目标要求，准确把握时间点

（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。

（二）时间节点。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，为推进政务服务“全渝通办”创造条件；2022年12月底前，在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12月底前，在全县范围内实现高频政务服务事项“全渝通办”。

二、落实通办服务，构建服务新模式

（一）实现形式。政务服务“全渝通办”主要通过“渝快办”平台线上服务专区，线下设“全渝通办”综合窗口以及开展自助服务，实现“一窗受理、综合服务”。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。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。全程网办，指申请人通过“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，指法律法规要求必须到现场办理的事项，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，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和结果送达。自助通办，指通过推行智能导办、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。

 三、聚焦重点工作，推动落实落地

 （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。

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，政务服务事项纳入县政务服务中心集中办理。确不具备集中进驻条件的，纳入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酉单位事项进驻县政务服务中心，提供“一站式”服务。

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，动态更新并向社会公布。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12月底前，“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。

2.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。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。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。

3.统一审核要点。严格按照“全渝通办”事项审核要点，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。

4.统一工作规程。根据“全渝通办”授信体系规则和工作规程，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，按照“全渝通办”授权范围，准确行使异地收件权、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。

5.统一综合窗口设置。在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”。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。规范邮政服务、银行服务专业窗口设置，积极引导其进入县政务服务中心和“渝快办”平台。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。

6.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。依托“渝快办”平台推动实现“全渝通办”系统前端收件、部门业务系统联动办理。在县政务服务中心建好视频通讯系统，实现“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。

（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，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，推进政务数据共享应用清单化管理，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”。

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。进一步扩大电子证照应用范围和互通互认，重点推进身份证、户口簿、居住证、结婚证、学历学位证、职业资格证、社会保障卡、营业执照、生产经营许可证、不动产权证书、不动产登记证明等证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的电子化应用，持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。

3.加大电子签名、电子印章、电子档案应用推广力度 。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。

4.开展政务服务地图应用。通过使用政务服务数字地图，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。

（三）加强政务客服体系建设。

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。整合自助查询、政策咨询、资料阅览等功能区域，聚焦审批效率最高、营商成本最低、助企服务最好，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。 立足利企便民打造“酉服务”政务服务品牌。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。

四、强化组织领导，形成工作合力

（一）加强组织领导。各乡镇（街道）、县府有关部门和单位要高度重视政务服务事项“全渝通办”工作，压实工作责任，明确1名分管负责人牵头、1名联络专员负责工作衔接，推进工作务实高效落实。县政务服务中心负责全县深化政务服务“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，“全渝通办”相关工作推进情况纳入年度政务服务考核。

（二）加强沟通协作。县府有关部门和单位要加强与市级部门的沟通衔接，积极参与事项清单、办事指南、审核要点等编制工作。县政务服务中心负责指导有条件的乡镇（街道）“全渝通办”综合窗口承接业务；同时要建立乡镇（街道）、部门交叉检查机制，并针对性地组织政务服务培训，确保乡镇（街道）“全渝通办”综合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。县府有关部门和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，广泛深入开展政务服务“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。在实施过程中，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。

附件：酉阳自治县深化政务服务事项“全渝通办”任务分解表

附件

酉阳自治县深化政务服务事项“全渝通办”任务分解表

| 序号 | 重点任务 | 具体措施 | 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。 | 县政府办、县政务服务中心、县司法局 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 持续推进 |
| 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，政务服务事项纳入县政务服务中心集中办理。确不具备集中进驻条件的，纳入县政务服务中心一体化管理。 | 县政务服务中心 | 有关部门和单位 | 2022年6月底前完成并持续推进 |
| 积极推进水电气讯、公证、法律服务等事项和中央在酉单位事项进驻县政务服务中心，提供“一站式”服务。 | 有关部门和单位 | 县经济信息委、县司法局、县城管局 | 2022年6月底前完成并持续推进 |
| 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，动态更新并向社会公布。 | 县政务服务中心 | 县发展改革委、县教委、县民政局、县人力社保局、县住房城乡建委、县交通局、县卫生健康委、县市场监管局、县医保局 | 持续推进 |
| 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12月底前，“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。 | 县政务服务中心 | —— | 2022年12月底前完成并持续推进 |
|  2 | 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。 | 有关部门和单位 | 各乡镇（街道） | 2022年8月前底完成并持续推进 |
| 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。 | 县政务服务中心、有关部门和单位 | 各乡镇（街道） | 2022年8月底前完成并持续推进 |
| 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。 | 县司法局、县发展改革委、县市场监管局、县政务服务中心 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 2022年8月底前完成并持续推进 |
|  3 | 统一审核要点 | 严格按照"全渝通办”事项审核要点和审批条件，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。 | 有关部门和单位 | 各乡镇（街道） | 2022年12月底前完成并持续推进 |
| 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。 | 有关部门和单位 | 各乡镇（街道） | 2022年6月底前完成并持续推进 |
|  4 | 统一工作规程 | 根据“全渝通办”授信体系规则和工作规程，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。 | 县政务服务中心、有关部门和单位 | 各乡镇（街道） | 2022年8月底前完成并持续推进 |
| 对“异地代收代办”“多地联办”的事项，按照“全渝通办”授权范围，准确行使异地收件权、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。 | 县政务服务中心、有关部门和单位 | 各乡镇（街道） | 2022年12月底前完成并持续推广 |
|  5 | 统一综合窗口设置 | 在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”。 | 县政务服务中心 | 有关部门和单位 | 2022年6月底前完成并向有条件的乡镇街道推广 |
| 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。 | 县政务服务中心 | 有关部门和单位 | 2022年6月底前完成并向有条件的乡镇（街道）推广 |
| 规范邮政服务、银行服务专业窗口设置，积极引导其进入县政务服务中心和“渝快办”平台。 | 县政务服务中心 | —— | 2022年12月底前完成并持续推进 |
| 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、县人力社保局 | —— | 2022年6月底前完成并持续推进 |
|  6 | 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。 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | —— | 2022年12月底前完成并持续推进 |
| 依托“渝快办”平台推动实现“全渝通办”系统前端收件、部门业务系统联动办理。 | 有关部门和单位 | —— | 持续推进 |
| 在县政务服务中心建好视频通讯系统，实现“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。 | 有关部门和单位 | —— | 2022年12月底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 |
|  7 | 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，推进政务数据共享应用清单化管理，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”。 | 县政务服务中心 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 持续推进 |
| 8 | 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。 | 有关部门和单位 | —— | 持续推进 |
| 进一步扩大电子证照应用范围和互通互认，重点推进身份证、户口簿、居住证、结婚证、学历学位证、职业资格证、社会保障卡、营业执照、生产经营许可证、不动产权证书、不动产登记证明等证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的电子化应用，持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。 | 县市场监管局、县税务局、县财政局、县政务服务中心 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 持续推进 |
|  9 | 加大电子签名、电子印章、电子档案应用推广力度 | 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。 | 县政务服务中心、县档案馆 | 有关部门和单位 | 2022年12月底前完成并向有条件的乡镇（街道）推广 |
| 逐步推进政务服务办理全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。 | 县政务服务中心 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 2023年12月底前完成并持续推进 |
|  10 | 开展政务服务地图应用 | 通过使用政务服务数字地图，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。 | 县政务服务中心 | 有关部门和单位 | 持续推进 |
| 三、加强政务客服体系建设 |
|  11 | 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。 | 县政务服务中心 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 2022年12月底前完成并持续推进 |
| 整合自助查询、政策咨询、资料阅览等功能区域，聚焦审批效率最高、营商成本最低、助企服务最好，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。 | 县政务服务中心、 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 2022年6月底前完成并持续推进 |
| 立足利企便民打造“酉服务”政务服务品牌。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。 | 县政务服务中心 | 各乡镇（街道）、有关部门和单位 | 2022年12月底前完成并持续推进 |

 抄送：县委各部委，县人大办，县政协办，县监委，县法院，县检察院，

县人武部，各人民团体。

酉阳土家族苗族自治县人民政府办公室 　 2022年7月12日印发