

重庆市人民政府办公厅
关于印发 2023 年重庆市政务服务
工作要点的通知

渝府办发〔2023〕38号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《2023 年重庆市政务服务工作要点》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

重庆市人民政府办公厅

2023 年 4 月 21 日

（此件公开发布）

2023 年重庆市政务服务工作要点

2023 年，全市政务服务工作要深入贯彻党的二十大和二十届二中全会等精神，按照市委六届二次全会安排部署，坚持整体智治、高效协同理念，以数字化变革为引领，以政务服务标准化规范化便利化为主线，认真落实数字政务建设要求，持续深化“一网通办”，从用户视角全面提升线上线下服务体验。

一、推进“渝快办”数字赋能

1. 打造政务服务“总入口”。升级“渝快办”平台整体架构，推进部门业务系统与“渝快办”平台全事项全用户深度对接融合。深化“一窗综办”改革，构建完善“全渝通办”支撑系统，建设在线咨询导办智能客服体系，升级“政务服务地图”，提升“数字适老适残”无障碍服务。（市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市级有关部门按职责分工负责）

2. 深化公共数据共享。搭建一体化智能化公共数据平台。建立健全公共数据与政务服务深度融合的数据管理机制。以场景化应

用需求为牵引，全量编制公共数据目录，建立“一人一档”“一企一档”。推动公共数据属地返还、按需回流。（市大数据发展局牵头，市级有关部门按职责分工负责）

3. 推进办事材料电子化。扩大电子签名、印章及存证服务应用，优化“身份认证+电子签名”功能。分行业领域规范电子证照标准，健全电子证照制发机制，推进常用证照电子化，并将数据推送至电子证照基础数据库。加快电子证照互通互认，推动实现“两个免于提交”。推进政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理，认可电子文档归档效力。（市政府办公厅、市大数据发展局、市档案局牵头，市级有关部门按职责分工负责）

4. 建设超级移动终端。完善“渝快办”平台移动端建设、应用接入、质量管理、安全防护等标准。市级有关部门已建的政务服务移动端应用统一接入“渝快办”平台移动端，待建的移动应用服务集中部署至“渝快办”平台应用管理系统，各区县（自治县，以下简称区县）政务服务资源统一接入“渝快办”平台区县小程序。推进“渝快码”集约化建设。（市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市级有关部门及各区政府按职责分工负责）

二、拓展数字化应用场景



5. 推进企业和个人全生命周期“一件事一次办”改革。制定“一件事一次办”改革工作方案，实现从企业开办到退出、新生儿出生到公民身后等50项以上“一件事”网上办理，加快建设企业和群众全生命周期数字档案。建立“一件事一次办”服务规范。（市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

6. 推进“川渝通办”同城化便民服务改革。通过“渝快办”“天府通办”等平台拓展应用场景，推动高频电子证照亮证互认。推动“渝快码”在川渝地区图书馆进馆、医疗机构就医等场景一码通行、扫码互认。推动川渝社保卡“一卡通”在两地部分政务服务中心实现刷卡（扫码）核验身份、办理事项等服务。（市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

7. 深化“一窗综办”改革。制定深化“一窗综办”改革方案。编制政务服务综合窗口服务规范。（市政府办公厅、江北区政府负责）全面建立政府供给侧由“单一窗口”向“全科窗口”转变、群众需求侧由“找部门”向“找政府”转变的政务服务机制，系统性重构线上线下融合的“一站式”全方位服务体系。（市政府办公厅、

市大数据发展局牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责)

8. 提升智慧化精准化个性化服务水平。优化“企业服务专区”，集中发布助企惠企“政策包”。完善惠企金融服务功能。推进条件成熟的行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策服务“精准直达”“免申即享”全覆盖。优化“愉悦生活”服务专区，丰富“住业游乐购”全场景集便民生活服务指引。针对投资者、旅游者、外籍人士等特定群体开辟服务专区。对政务数据进行分析挖掘，为科学决策提供数据支撑。(市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责)

9. 打造“信用重庆”升级版。健全告知承诺制管理机制，推动告知承诺系统与“渝快办”“互联网+监管”以及部门执法系统互联互通，推进审批监管执法一体化信用赋能。推进企业法人、个体工商户公共信用综合评价全覆盖，信用分级分类监管行业(领域)达到50个以上。建立健全信用修复协同联动、“一网通办”机制，信用修复及时率达到100%。(市发展改革委牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责)

三、提升便捷服务能力



10. 高频事项网上办。全面梳理“让群众提一摞材料跑来跑去”的问题症结，提出化解措施。新增一批“扫码办”“免证办”“零材料”事项。探索“云窗口”视频交互、远程受理模式。推动高频证明材料在线申请、电子化出具，简易查询事项立等可取。（市政府办公厅、市大数据发展局、市司法局牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

11. 线下事项一次办。除法律法规特别规定外，行政许可事项全面实现“最多跑一次”。推进企业事项向区县政务服务中心集中、个人事项向乡镇（街道）便民服务中心集中，更多公共服务向村（社区）延伸。（市政府办公厅、市司法局按职责分工负责）完善容缺受理服务机制，依法依规编制和公布可容缺受理的事项清单。充分授权“首席事务代表”，推动更多事项当场办理、即时办结。完善办前辅导、帮办代办、延时预约服务等工作机制。（市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

12. 特殊群体上门办。建立老弱病残孕等特殊群体服务台账，推行“网格化+政务服务”模式，主动发现需求和上门服务，探索运用大数据、智能化等技术手段实现“免申即享”，让行动不便的

群众“一次也不跑”。（市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

13. 告知承诺省心办。推动“证照分离”改革扩面提质，告知承诺制事项新增30项以上。推进“全程帮办、一诺准营”改革试点。持续开展“减证便民”行动，建立在线核查体系，持续扩大“无证明城市建设”成果，让更多材料“自动填”。分行业领域发布告知承诺制办理规则和事中事后核查办法。（市级有关部门按职责分工负责）

14. 涉企服务帮代办。推行政务服务进产业园区，对招商项目“签约即服务”、全程帮代办，重点企业由服务专员“一对一”进行保姆式服务，对中小微企业实行网格化包片联系服务。全面设置线下惠企政策统一咨询和集中兑现综合窗口。（各区县政府按职责分工负责）

15. 跨域服务就近办。推进1500项政务服务“全渝通办”。深化“川渝通办”，推动公共服务政策标准统一，促进高竹新区、遂潼、万达开云等毗邻地区加强政务服务一体化协作。持续推进西南地区六省（区、市）“跨省通办”。（市政府办公厅、市大数据发展局牵头，市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

四、推进重点领域改革创新

16. 投资和工程建设领域。优化“技审分离”“平面审批”机制，探索对环评、地灾等专项论证提前到可行性研究阶段会审。推进市政工程、房屋建筑领域重大项目建设审批“一件事”，建筑工程施工许可证“无纸化”。扩大信任制审批、“打捆”审批、免打扰现场踏勘、交地即交证、拿地即开工、标准地改革等改革成果应用。建设水电气讯等市政公用服务“一站式”联合报装平台。（市发展改革委、市住房城乡建设委等市级有关部门按职责分工负责）

17. 商事登记领域。拓展电子营业执照应用场景，推出一批市场监管领域集成化服务，实现一次申请、证照联办。推进食品销售领域告知承诺制全覆盖。推行企业办事“一照通办”，探索实现仅凭电子营业执照即可办理相关政务服务事项。（市市场监管局负责）

18. 住房服务保障领域。推进住房租赁综合服务系统接入“渝快办”平台，提供房源查验、租房申请、退租管理等便民服务。以存量房转移预告登记和抵押预告登记“一次办”为基础，全面推行存量房“带押过户”。（市住房城乡建设委、市规划自然资源局按职责分工负责）



19. 科技教育和人力社保领域。推行川渝地区流动人口入学政策咨询通办，实现“一网集中查询、一号电话咨询”。推动川渝地区高层次人才服务互通互认。升级打造“智慧人社”“数字人社”，推动更多事项“一卡通办”“一网通办”。举办行政办事员（窗口服务）职业技能大赛。（市教委、市科技局、市人力社保局按职责分工负责）

20. 公安服务领域。推动全市所有户籍派出所业务“一窗通办”。深化川渝地区警务合作，公安“跨省通办”事项达到100项以上。推进身份证、户口簿、驾驶证等电子证照场景应用。优化境外人员临时住宿登记方式，实现境外人员住宿“网上办”“掌上办”。（市公安局负责）

21. 民政和退役军人事务领域。推进智慧民政建设，实现养老服务、社会救助“一网通办”。推进“特困人员救助供养”扫码办、婚姻登记全流程电子证照办理。（市民政局负责）推动退役军人、其他优抚对象相关信息在线核验，更多退役军人服务网上办理。（市退役军人事务局负责）



22. 司法行政领域。推进“智慧司法”信息化体系深度对接“渝快办”平台，扩大“掌上复议”“智慧调解”等数字化应用。增强公共法律服务供给。（市司法局负责）

23. 交通运输领域。推动“数字交通”建设，简化水路运输经营相关信息变更办理程序。推动Ⅰ类、部分Ⅱ类超限运输许可实现“全程网办、当日办结”。推进客货运输电子证照跨区域互认与核验，制定电子证照标准和技术规范。推进成渝地区交通运输信用一体化发展，共享交通运输信用评价结果。（市交通局负责）

24. 文化旅游和体育领域。实施智慧文旅建设行动计划，推进成渝地区文化旅游政务数据共享。整合川渝地区公共文化和体育场馆资源，推进电子社保卡川渝阅读“一卡通”在全市公共图书馆“通借通还”全覆盖。（市文化旅游委负责）试点实行运动员技术等级即时授予。（市体育局负责）

25. 医疗健康领域。以共建成渝“智慧医保”示范区为牵引，推进成渝地区门诊特病病种统一、住院免备案、职工医保缴费年限互认。推进长期护理保险试点扩面提质。基本实现川渝地区三级公立综合医院间检查检验结果互认。（市卫生健康委、市医保局按职责分工负责）



26. 办税缴费领域。深化数字化电子发票改革，完善“人工+智能”在线征纳互动平台。拓展“掌上办税”功能，推出一批“川渝通办”税务事项数字化场景应用。集成川渝毗邻地区基层办税资源，在有条件的地区成立“川渝枫桥式税费争议调解室”。（重庆市税务局负责）

27. 口岸物流通关领域。扩大“船边直提”“抵港直装”“离港确认”实施范围，提高沪渝直达快线效能。（重庆海关负责）拓展重庆国际贸易“单一窗口”功能，推广应用商品智能归类、原产地证书申领自动提示、冷链物流政策线上申报等功能，提升“一站式”办理便捷度。（市政府口岸物流办负责）

28. 公共资源交易领域。推动工程建设领域招标、投标、开标等业务全流程在线办理，招标投标领域数字证书跨地区、跨平台互认。拓展中介服务“网上超市”交易种类，优化网上评价和社会监督。（市公共资源交易监管局负责）

29. 加强审管衔接协同。发布行政许可事项清单（2023版）。（市政府办公厅负责）厘清审批和监管权责边界，健全审管衔接机制。制定跨部门综合监管重点事项目录，建立健全跨部门综合监管

制度。分行业领域开展放权“回头看”。规范行政备案管理。（市级有关部门按职责分工负责）

五、夯实政务服务基础体系

30. 拓展服务范围。落实政务服务中心集中进驻事项负面清单制度，全面规范“应进必进”。推动“渝快办”平台服务场景从行政审批向公共服务、便民服务延伸。推进党务、政务、商务、便民服务等集成创新，拓展政务服务中心综合服务覆盖面。（市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

31. 统一服务标准。推进政务服务事项颗粒化梳理。（市政府办公厅、永川区政府负责）统筹编制和修订办事指南，全面实现“同事同标”。逐项检视办事指南、审核要点准确性和易读性，建立“大家来找茬”查错纠错机制。（市级有关部门按职责分工负责）分行业领域扩大行政许可案卷评查试点范围。（市规划自然资源局、黔江区政府负责）

32. 重塑服务流程。推广“一件事”集成服务、并联办理、告知承诺、容缺受理、免打扰勘验（核验）等便捷服务方式。对现场踏勘、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结

机制。依法规范和简化中介服务、证明事项。（市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）

六、工作要求

33. 加强组织领导。把政务服务纳入深化“放管服”改革与优化营商环境的重要内容，加强机制共建、工作共推、成果共享。主动学习对标先进地区，大胆改革探索，力争“一地创新、全市共享”。落实常态化“三服务”机制，主动检视和整改政务服务问题。建立重点问题交办机制。突出改革赋能和群众感受，优化调整政务服务效能评估指标。全方位、多渠道、立体化宣传解读便民利企举措。（市级有关部门和各区县政府按职责分工负责）