

重庆市人民政府办公厅关于 印发2020年“渝快办”政务服务平台建设工作要点的通知

渝府办发〔2020〕50号

各区县(自治县)人民政府，市政府各部门，有关单位：

《2020年“渝快办”政务服务平台建设工作要点》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

2020年4月17日

(此件公开发布)

2020年“渝快办”政务服务平台建设工作要点

2020年“渝快办”政务服务平台建设的总体要求是：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实市委、市政府工作部署，围绕把“渝快办”政务服务平台建设成为全市社会治理和公共服务网上“总门户、总平台、总枢纽”的目标，进一步加强平台基础建设、应用推广和运行管理，全面提升平台服务能力和水平，增强企业和群众的获得感，使“渝快办”成为我市深化“放管服”改革和优化营商环境的靓丽品牌。

一、主要目标

2020年，“渝快办”政务服务平台“一网通办”能力显著增强，实名注册认证用户数突破1200万户；建成全市统一电子证照基础数据库，汇聚100项以上高频电子证照数据，实现电子证照跨部门、跨层级共享应用；推进市、区县两级政府部门办事服务入口向“渝快办”政务服务平台汇聚，推出一批“一件事一次办”套餐服务，移动端上线事项突破1200项，每个区县特色服务入驻“渝快办”政务服务平台达到50项；全面落实政务服务“好差评”制度，实现政务服务事项覆盖率、评价对象覆盖率、服务渠道覆盖率、差评整改率和差评回访率“五个100%”。“渝快办”政务服务平台成为全市社会治理和公共服务网上“总门户、总平台、总枢纽”的格局基本形成。

二、加强“渝快办”政务服务平台能力建设

(一)增强平台技术支撑能力。

1. 统一网络支撑。围绕“渝快办”政务服务应用需求，按照“联网是原则、孤网是例外”要求，拓展全市电子政务外网覆盖范围。各区县(自治县，以下简称区县)应将电子政务外网延伸至所有基层政务服务窗口，市政府有关部门应将承载政务服务应用的部门专网整合接入全市电子政务外网。

2. 提升平台性能。优化“渝快办”政务服务平台架构体系，提升平台整体性能，满足10万个以上用户同时在线使用，用户访问响应速度大幅提高。加强信息安全管理，全面提升平台服务的稳定性和安全性。

3. 推动开放共享。整合“渝快办”政务服务平台已有资源，统一向各区县、市政府有关部门开放身份认证、证照核验、电子签章(签名)等服务，引导多方资源有序参与“渝快办”政务服务平台建设，推动建立“渝快办”共建共享生态圈。

(二) 增强平台应用支撑能力。

1. 优化身份认证服务。完善“渝快办”政务服务平台统一身份认证系统，提供社保卡、银行卡和电子营业执照等认证服务。市政府有关部门要运用“渝快办”政务服务平台统一身份认证服务，解决企业和群众办事重复注册验证问题。

2. 推进电子签章应用。完善“渝快办”政务服务平台电子签章(签名)公共服务功能，推进电子签章在政务服务中的应用。各区县、市政府有关部门要运用“渝快办”政务服务平台电子签章系统制发和使用电子签章，减少企业和群众办事纸质材料和跑动次数。

3. 建设电子证照库。建成全市统一电子证照基础数据库，制定电子证照共享应用标准规范。市政府有关部门要按照标准规范制发电子证照，推进电子证照数据向电子证照库汇聚。

(三) 提升平台集成整合能力。

1. 推进政务服务系统整合。按照“互联互通、业务协同、信息共享”原则，市政府有关部门要将内部分散、独立的政务服务系统整合接入“渝快办”政务服务平台，原则上不再保留“渝快办”政务服务平台以外的办事服务入口。

2. 引入社会公共服务资源。加快推进中介服务、快递物流、水电气讯等公共服务进驻“渝快办”政务服务平台，引导银行、邮政等社会服务资源有序进入“渝快办”政务服务平台。

3. 推动自助终端服务集成。完善实体大厅自助服务终端功能，集成公安、人力社保、市场监管等部门自助终端高频服务，集中提供办事预约、自助办理、信息查询、服务评价等服务。

4. 推动行政权力运行监管。依托“渝快办”政务服务平台，统筹推进“互联网+政务服务”“互联网+监管”“互联网+督查”一体运行、协同联动。各区县、市政府有关部门要将权力运行数据进行分类汇聚，推动行政权力运行从服务到监管全覆盖。

三、加强“渝快办”政务服务平台应用推广

(一) 拓展服务深度广度。

1. 推动服务事项向基层延伸。各区县要组织乡镇(街道)公共服务中心和村(社区)便民服务中心运用“渝快办”政务服务平台开展服务事项网上办理。积极推动商场、银行、车站、便利店等场所设置政务服务自助办理设备。

2. 推行集成套餐服务。进一步优化完善政务服务事项办事指南，以全链条办理完整的一件事为标准，各区县、市政府有关部门要编制“一件事一次办”办事指南，依托“渝快办”政务服务平台推动系统集成、数据共享、业务协同、一体化办理。

3. 推出专属服务。以用户为中心，建立完善用户画像，向个人和企业提供电子证照、办件跟踪、咨询投诉等专属服务；针对特殊群体提供网上预约、网上申请、网上查询等专属服务，实现政策和服务内容精准推送。

（二）开展一批重点应用。

1. 开展“亮证”服务应用。运用“渝快办”政务服务平台移动端的“亮证”“扫码”功能，推动居民身份证、社保卡、营业执照等一批高频电子证照在用户授权下使用，让群众办事免交或少交证件材料。

2. 推动“一窗综办”。建设“渝快办”政务服务平台“一窗式”综合受理系统。各区县要在实体大厅运用“渝快办”政务服务平台“一窗式”综合受理系统开展多业务综合受理服务，实现“一窗受理、分类审批、统一出件”。

3. 落实“好差评”制度。各区县、市政府有关部门要运用“渝快办”政务服务平台“好差评”评价系统对政务服务事项办事指南、办理情况进行全面评价，将实体大厅窗口、自助终端、电话热线评价数据汇聚到“渝快办”政务服务平台，确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务系统和人员都接受评价，每个办事企业和群众都能评价，每个差评都得到整改。

4. 优化“政策直通车”专栏。完善智能搜索功能，推出场景化主题搜索服务，实现办事指南、办事入口、法规文件、政策解读、智能问答等信息一体化展示。市政府有关部门在制定政策的同时，要同步编制政策解读和服务指引，通过“渝快办”政务服务平台“政策直通车”专栏集中发布。

5. 开设“优化营商环境”专栏。在“渝快办”政务服务平台开设“优化营商环境”专栏，集中发布政策文件、政策解读和服务指引。优化营商环境各项指标牵头单位要进一步完善相关政务服务系统，统一接入“渝快办”政务服务平台“优化营商环境”专栏，实现“一网通办”。

（三）探索服务创新应用。

1. 探索智能审批。针对部分办件量大、流程简易的政务服务事项，运用区块链、大数据、人工智能等前沿技术，推进数据共享、材料自动核验，实现无人干预智能审批。

2. 开展特色应用。鼓励各区县、市政府有关部门运用“渝快办”政务服务资源和平台功能，进一步推动政务服务减环节、减时间、减材料、减跑动，优化业务办理流程，开展利企便民个性化特色服务。

四、加强“渝快办”政务服务平台运营管理

（一）完善运行机制。制定“渝快办”政务服务平台运行管理办法，发布一批“渝快办”政务服务平台工程标准，明确各方职责，进一步规范服务事项接入和上线发布流程，形成操作手册，探索建立“渝快办”政务服务平台规范有序的运行管理机制。

（二）加强宣传培训。各区县、市政府有关部门要加大信息报送力度，充分利用报刊、电视、新媒体和政府网站广泛宣传“渝快办”典型案例和经验做法，创响“渝快办”服务品牌。建立常态化培训机制，围绕业务应用、技术体系、运营管理、安全保障、标准规范等组织开展培训，提升审批服务工作人员专业素养和业务能力。针对“渝快办”政务服务平台建设、应用和管理中的重点、难点问题开展试点示范，总结经验，做好成果推广。

（三）强化督查考核。严格落实“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考核”制度，定期通报“渝快办”政务服务平台运行情况，针对企业和群众反映强烈的问题开展跟踪督

办。将“渝快办”政务服务平台运行管理情况纳入年度目标考核，强化工作责任，确保各项任务措施落实到位。