

重庆市人民政府关于 印发《重庆市推进政务服务全面通办 实施方案》的通知

渝府发〔2026〕11号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

现将《重庆市推进政务服务全面通办实施方案》印发给你们，
请认真贯彻执行。

重庆市人民政府

2026年5月21日

（本文有删减）

重庆市推进政务服务全面通办实施方案

为贯彻落实国务院关于“高效办成一件事”部署和数字重庆建设要求，推动政务服务全要素集成、全流程闭环、全场景实战，加快从基本能力向全面通办体系能力跃升，制定本实施方案。

一、总体要求

坚持集约高效、整体规划，紧紧围绕线上全程网办、线下全渝通办提质增效，依法依规推进政务服务事项下沉，迭代优化网上办、跨域办、预约办、一门办、集成办、帮代办等服务场景，坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”，加快形成市、区县、乡镇（街道，以下统称乡镇）三级高效协同、全面通办的政务服务体系能力。

二、推动政务服务事项下沉，全面统一标准规范

（一）优化办理层级。坚持依法、合理、就近、便民原则，将程序较简单、基层可承接、审批风险低的涉企政务服务事项下沉区县、个人事项下沉乡镇。其中，多层级行使的事项原则上由下级行政机关行使，只能由市级审批的事项原则上委托区县收

件。下级初审、上级审批的事项，企业群众向下级行政机关提出申请，申请材料及相关信息由行政机关内部流转，防止让企业群众多头跑。坚持依法办理，加强对已下沉事项的跟踪指导，防止违规降低审批标准。

（二）加强同源管理。适时修订《重庆市政务服务事项管理办法》，以重庆市政务服务事项管理系统中的事项为唯一源头，落实市级部门对本行业领域事项设立、拆分、发布、实施、监督、评价、调整闭环管理责任，强化市、区县司法行政部门合法性审核责任，确保事项要素与法律法规规定一致、实际办理与办事指南一致、线上与线下办理一致、部门业务系统与“渝快办”平台标准一致。探索推进重庆市政务服务事项管理系统与法律法规规章等权威数据库关联。

（三）规范办事指南。全面规范办理情形、受理条件、办理流程、申请材料、受理标准、需要提前知悉的特别要求等内容。制作简洁版办事指南，推动音视频、图文解读和事项名称通俗化表述，编制常见“问答对”，做到一次讲清、一看就懂、准确回应。编制标准统一、内容清晰的审查要点，确保准确受理、规范办理。加强办事指南发布前的审查，把好政治关、法律关、政策关、保密关、程序关。

三、构建全面通办服务场景，更好实现“一次办成”

（四）提质扩面网上办。除法律法规规定必须到现场办理、高度依赖现场检测环境办理外，推动更多事项全程网办，提供办理结果线上下载或通过邮政寄递送达等便利化服务。凡是能线上提交申请材料的，不得再要求邮寄纸质材料或到窗口提交。增强数据共享复用能力，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照，以减证便民“免证办”的更好实效，提高全程网办服务能级。

（五）异地事项跨域办。推动就地收件直接办理，实现群众就近申请、数据在线核验、办理结果直接出具。在不改变审批权的前提下，推动异地代收属地办理，完善各级政务服务窗口联动机制，畅通申请材料和办理结果寄递渠道，通过区县代收三级政务服务事项和乡镇互相代收，便利企业群众就近申请。对法律法规等明确必须到户籍地、注册地等属地线下办理的事项，持续优化业务流程。积极探索推动川渝通办提质扩面和成渝双城公共服务共享。

（六）窗口服务预约办。依托“渝快办”“民呼我为”平台提供线上预约、电话预约等服务。完善政务服务地图，按行使层

级智能推荐全面通办事项最近服务场所，自动推送办事指南、窗口排队情况等信息。完善预约服务制度，科学设置申请、取消、到期提醒、失约限制、办理等规则。实行“线上预约+线下通道”双轨并行，探索“预约+”服务，鼓励有条件的地方打造周末办、上门办、中午不间断、适度延时等场景，满足多样化办事需求。

（七）集中进驻“一门办”。深化落实国务院关于线下办事“只进一门”的部署要求，有序集中市级部门各类办事服务窗口，推进区县部门专业性服务大厅归并整合至区县政务服务中心，支持设在乡镇的各类站所办理的政务服务事项纳入乡镇便民服务中心，鼓励区县政务服务中心与所在街道便民服务中心集约整合。严格落实过紧日子要求，结合大厅人流量、办件量等情况，合理划分法人、自然人服务区，按需设置功能区，据实整合办件频次低、窗口保障力量薄弱的服务窗口，避免资源浪费。依托区县政务服务中心，整合各类资源建设“企业之家”，一站式提供政策、法律、知识产权、金融、人才、科创、国际贸易等服务。严格落实首问负责、一次告知、限时办结等制度。

（八）关联事项集成办。健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制，落实国家部署的重点事项，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。聚焦科技

创新、就业创业、文化旅游、入境消费等领域，挖掘关联性强、关注度高的服务事项，适配公共服务、便民服务需求，拓展“一件事”服务场景。强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享。完善“一件事”问题发现、反馈、解决、优化机制，提升联办效能。

（九）靠前服务帮代办。健全常态化帮代办服务机制和企业服务专员制度，在政务（便民）服务中心配备专业化帮代办人员，明确服务内容、工作职责、服务流程、责任边界，规范提供陪同办、引导办等服务。协同“141”基层智治体系，聚焦居家养老、户政服务、社会救助、医疗保障等领域，为“一老一小”、残疾人等特殊群体提供上门办、代理办等服务。对全程网办事项，政务（便民）服务中心要提供帮助办、兜底办服务，不得强制要求企业群众线上申请。

四、深化 AI+政务服务，着力提升服务效能

（十）强化“渝快办”平台总入口支撑能力。提升“渝快办”平台统一身份认证、信息核验、办件调度、用户管理等能力，完善统一预约、统一收件、统一出证、统一物流、统一查询等功能。全量推动部门业务系统与“渝快办”平台对接，原则上不再保留市级部门业务系统对外办事入口。迭代完善政务服务事项管理、

一窗综办、全面通办、通用审批等系统。加强自助服务终端集约化规范化建设管理。健全政务服务电子档案闭环管理机制。

（十一）强化线上服务体验。优化“渝快办”平台用户界面，合理设置字体大小、颜色对比度、语音引导等，提升界面易读性、操作便利性和无障碍访问能力。深化各类主题场景应用及特色服务专栏建设，减少界面跳转，确保一键可达。完善“渝快办”平台授权帮办、亲友代办等功能，方便特殊群体网上办事，消除数字鸿沟。丰富“一人一档、一企一档”，关联证照、纳税、信用等信息，优化主动提醒、精准推送、告知承诺等服务。

（十二）强化数据共享基础。落实《政务数据共享条例》，制定政务数据需求清单、共享责任清单并动态更新，推动数据按需回流区县和市级部门。强化“一数一源一标准”治理，提高数据质量和可用性、时效性。建设政务服务高质量数据集，构建政务服务数据标签体系、知识图谱，完善知识库动态更新、常态化纠错、安全防控机制，赋能智能服务场景建设。加强“渝快办”平台安全防护能力，加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。

（十三）强化全景数智服务。安全稳妥有序推进人工智能大模型在政务服务全场景的运用，持续推进模型调优和算法迭代，

丰富文字识别、语音识别、图像识别、自然语言处理等人工智能模型库，提供智能搜索、智能导办、智能预填、智能推荐、智能提醒、智能预审等能力。依托“渝小智”推动高频事项“边聊边办”，解决企业群众在线申报、材料上传、申请办理等方面遇到的问题。

五、加强全链效能监测，以评促改提升服务质量

（十四）建立有效评价机制。聚焦企业群众办事真实感受，建立政务服务评价监测机制，综合运用“好差评”“民呼我为”等数据和实地走访情况开展量化分析，闭环整改问题，及时推广经验做法。建立高频共性问题复盘改进机制，持续完善制度机制、提升办事体验。分行业、分区域对服务质效进行全景画像，实现以评问效、以评促改。

（十五）提升在线监管能力。构建动态监测、风险预警、闭环处置、辅助决策的政务服务效能监管中心，实时在线监测政务服务运行情况。与公权力大数据监督平台贯通联动，实现数据双向赋能。强化政务服务场所智能化管理，推动人员、窗口、设备等全链监管。开发政务服务数据分析智能体，融合监测预警、调度处置、复盘改进等能力，挖掘趋势规律，提升服务的前瞻性、主动性、精准性。

（十六）建立多元监督格局。常态化开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动，各级政务服务部门经常走进政务服务场所、登录办事平台，检验办事服务质效。畅通公众监督渠道，推动人大代表、政协委员、专家学者、行业代表、社区工作者等参与政务服务监督。支持新闻媒体监督，及时回应社会关切。

六、全面夯实工作基础，确保真抓真管落地见效

（十七）健全工作体系。全市各级人民政府加强对政务服务工作的组织领导；政府办公厅（室）是本行政区域政务服务工作的主管部门，负责推进、指导、协调、监督本行政区域政务服务工作；不是由政府办公室主管政务服务的区县，区县政府办公室要加强归口联系和统筹协调，确保工作机制只能加强、不能削弱。市级政务服务部门要指定专门机构负责本部门政务服务日常工作，推进、指导、协调、监督本系统政务服务工作；由政策法规、行政审批等机构负责政务服务日常工作的部门，部门办公室要加强统筹协调。各级政务（便民）服务中心要严格执行标准规范，负责本中心、同级分中心和下级中心的一体化标准化管理，提出本行政区域政务服务评价意见。

（十八）规范服务指引。依托线上线下多种渠道，规范公开政务服务事项清单和办事服务指引。统筹政务公开专区、咨询导

办区、自助服务区等功能，实现查政策、问政策、办业务一体联动。建立常态化信息更新机制，每年集中清理线上线下已公开的办事服务信息。统一规范政务服务场所名称、对外服务时间、窗口顺序，清晰设置外围交通、停车场等标识标牌。

（十九）加强队伍建设。政务服务管理部门负责对派驻到政务服务中心人员的日常管理，对当年在政务服务中心工作半年以上的人员提出年度考核等次建议，以适当方式听取派出单位意见。建立综合窗口工作人员职业化发展体系，完善技能等级薪酬制度，强化人才培育、监督管理、工作激励、人文关怀。窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备、加强管理，有条件的向便民服务中心延伸，提供规范化服务。

（二十）强化组织实施。建立由市政府办公厅牵头，市级有关部门参与的全面通办工作推进机制，项目化、清单化抓好落实。市、区县两级财政要将政务服务工作经费纳入本级预算，市大数据发展局负责做好有关业务系统改造经费保障工作。规范管理第三方服务，防止“一包了之”。强化政策解读和宣传报道，第一时间传递利企便民服务信息。鼓励开展试点示范，复制推广政务服务优秀案例，推动“一地创新、全市共享”。