

渝府办发〔2018〕40号

# 重庆市人民政府办公厅关于 印发2018年重庆市“互联网+政务服务” 工作要点的通知

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《2018年重庆市“互联网+政务服务”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

2018年4月9日

（此件公开发布）

# 2018年重庆市“互联网+政务服务”工作要点

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。全市“互联网+政务服务”工作的总体思路是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，认真落实党中央、国务院决策部署，尤其是李克强总理在今年全国“两会”期间对“放管服”改革“六个一”的要求，按照市委、市政府工作安排，进一步加强全市“互联网+政务服务”体系建设，不断提升政务服务标准化、便捷化、智能化水平，让“全渝通办”深入人心，最大程度利企便民。

## 一、推进政务服务事项标准化

（一）实行清单管理。有序推进政务服务事项清理，形成市、区县（自治县，以下简称区县）、乡镇（街道）三级政务服务事项目录清单。编制政务服务事项标准化事项清单、实施清单和办事指南，全面推进政务服务事项网上运行。建立“一次办结”清单并动态调整，不断扩大“一次不跑”“只跑一次”事项范围，力争企业和群众办事“最多跑一次”。（牵头单位：市政府职转办、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（二）推进规范运行。对政务服务事项实施统一编码，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，形成标准化的网上办事指南，并在全市一体化政务服务平台规范运行。凡是法律法规规定的证明一律取消，对保留的证明事项实行清单管理，规范办理流程、减少提供材料、缩短办理时

限。（牵头单位：市政府法制办、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（三）开展协同办理。以政务服务事项标准清单为基础，统筹建设政府门户网站和网上办事大厅，统一网上办事服务入口，推进政务服务技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务。（牵头单位：市政府电子政务办、市发展改革委；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

## 二、推进政务服务平台便捷化

（四）推进“全渝通办”。推动全市一体化政务服务平台向村（社区）延伸，2018年6月底前全面完成“互联网+政务服务”基层全覆盖，打通联系服务群众“最后一公里”。发布“全渝通办”事项清单，建立“全渝通办”长效运行机制，开展政务服务事项“网上办”“就近办”“异地办”，让群众和企业能办事、好办事、办成事。（牵头单位：市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（五）推进“一号”申请。以公民身份证号和法人社会信用代码为标识，依托电子证照库和社会公共信息资源共享交换平台，推进群众办事“一号”申请，避免重复提交办事材料、证明和证件，变群众“跑腿”为信息“跑路”。（牵头单位：市政府电子政务办、市公安局、市工商局；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（六）探索“一窗”受理。改革创新政务服务模式，全面探索开展综合政务服务窗口模式，将原来分散的办事服务窗口整合集中到一个综合窗口，实行“首问负责制”，力争企业和群众办事只进一扇门，变“群众来回跑”为“部门协同办”。（责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（七）优化投资项目审批。大力推进企业投资项目建设工程审批服务综合改革，促进工商业、房地产、市政设施、高速公路、水运项目、水利工程、社会办医、社会办学等8个领域审批提质增效，企业开办时间再减少一半，项目审批时间再砍掉一半，为市场主体添活力，为人民群众增便利。（牵头单位：市编办、市发展改革委、市工商局、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

### 三、推进政务服务应用智能化

（八）打造开放平台。围绕网上办事大厅，建立“共建、共管、共创、共享”新模式，提升平台包容性、开放性。鼓励部门和区县利用平台资源，二次开发适合自身特点的实体大厅管理辅助系统。探索与社会化信息平台的合作，积极推进区块链、人工智能、虚拟现实等先进技术应用落地，不断拓展延伸政务服务半径，提升政务服务智能化水平。（牵头单位：市发展改革委、市经济信息委、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（九）建设统一电子证照库。依托全市一体化政务服务平台，加快构建完善全市统一的电子证照库，实现证照“一方生成、多方利用”，满足政府部门审批过程中的证照审核、材料鉴别的需要，提升网上申报便捷度。（牵头单位：市政府电子政务办，责任单位：市政府各部门、有关单位）

（十）构建统一身份认证体系。建设统一用户注册和认证体系，逐步整合已建系统存量账户，推动认证体系实现身份证信息、社会保障卡、银联卡、电信运营商、公积金账号、实体大厅现场审核验证等多种实名认证方式，实现政务服务一网办通。（牵头单位：市政府电子政务办；责任单位：市政府各部门、有关单位）

### 四、推进政务信息公开透明化

（十一）拓展公开内容。坚持以公开为常态、不公开为例外，全面推进重点领域信息公开，率先实现行政执法信息、企业减负政策、惠民利民政策、财政奖补政策、招标投标等与市场主体和办事群众密切相关的五类政策信息集中公开。（牵头单位：市政府电子政务办、市发展改革委、市政府法制办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（十二）加强政策解读。按照“谁起草、谁解读”的原则，进一步明确政策解读责任主体，把政策解读与政策制定工作同步考虑、同步安排，多角度、全方位阐释政策，着力提升解读的权威性、针对性。（责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（十三）强化信息有效性。按照“谁制作谁公开、谁保存谁公开”的原则，加强政策文件时效性的清理和公开，接受群众和新闻媒体的监督，确保上网信息的有效性、合法性、真实性、准确性。（责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

## 五、推进问政咨询集约化

（十四）整合咨询服务渠道。以“12345”市长公开电话和市长信箱为基础，建立重庆市“12345 一号通”政务服务热线平台，整合各类公共服务热线，解决各类公共服务热线“号难记、话难通、诉难求、事难办”问题，使“12345，有事找政府”服务理念深入人心。（牵头单位：市发展改革委、市政府应急办、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（十五）建立问政咨询协同工作体系。以“12345 一号通”政务服务热线平台为支撑，整合建立问政咨询“知识库”，实现“一号对外、统一分派、资源共享、归口办理、统一监管”，通过信息共享、协同运转，提升群众问政咨询服务效率，及时解决群众反映的热点和难点问题。（牵头单位：市政府应急办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

## 六、推进政务服务管理数据化

（十六）推进政务数据资源共享应用。完善全市政务服务数据资源共享体系，持续推动政务数据资源全面接入全市社会公共信息资源共享交换平台，实现全市各级有关部门和单位政务信息资源“一网打尽”。（牵头单位：市发展改革委、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（十七）深化政务信息资源共享开放机制。加快制定我市《政务信息资源共享开放管理制度》，建立市区两级政务数据资源目录体系，确定电子材料的法律效力。研究建立政务数据质量控制、数据交换、共享开放监督评估机制，明确政府大数据资产的所有权、使用权和运营权，推动社会数据资源的交易流通，探索数据资产登记、估值和交易规则，促进政务数据与社会数据融合应用。（牵头单位：市发展改革委、市经济信息委、市政府法制办、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（十八）开展决策辅助大数据应用。以政务服务效能指数、企业发展活力指数、营商环境指数等“三大指数”应用为抓手，整合全市有关行业经济社会宏观微观数据和行政管理数据，融合各类数据资源，开展指数研究，提高政府决策和社会治理信息服务水平。（牵头单位：市政府电子政务办、市统计局、市经济研究院；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（十九）全面融入国家大数据战略实施。结合重庆市以大数据智能化为引领的创新驱动发展战略行动计划，积极对接国家信息中心，建立数字中国研究院西部分院，助推重庆全面深度融入“一带一路”建设、长江经济带发展等国家战略。（牵头单位：市发展改革委、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

## 七、推进政务服务工作一体化

（二十）强化统筹监管。充分发挥重庆市“互联网+政务服务”指挥中心政务服务数据资源枢纽、政企交流合作平台、科技应用展示窗口、业务培训交流基地的功能，完善“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考评”工作机制，强化统筹监管，促进改革措施落到实处，提高全市“互联网+政务服务”应用水平。（牵头单位：市政府职转办、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（二十一）加强队伍建设。继续把“互联网+政务服务”作为公职人员培训的重要内容，提高服务意识、业务能力和办事效率。建立完善交流平台，加强业务研讨，分享经验做法，全面提升工作人员理论水平、政策执行能力和服务能力。各区县政府、市级有关部门至少开展1次政务服务工作专题培训。（牵头单位：市人力社保局、市政府电子政务办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（二十二）加强宣传推广。积极组织开展“互联网+政务服务”主题宣传活动，协调建立全市政务服务宣传工作联动机制，推动公共服务企事业单位、基层社区定期开展宣传活动，推广网上政务服务。各区县政府、市级有关部门要及时总结，提炼工作成效及经验做法报送重庆市“互联网+政务服务”指挥中心，每季度不少于1篇。针对全市“互联网+政务服务”面临的发展形势和存在的突出问题，开展国际国内交流合作和创新研究。（牵头单位：市政府电子政务办、市政府新闻办；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

（二十三）加强督查考核。建立“互联网+政务服务”绩效考核制度，纳入政府绩效考核体系，按季度对行政审批效能、政务公开、信息系统整合、投资项目审批等工作情况进行考核扣分。（牵头单位：市政府督查室；责任单位：各区县政府、市政府各部门、有关单位）

---

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，市  
高法院，市检察院，重庆警备区。

重庆市人民政府办公厅

2018年4月13日印发

---



