重庆市人民政府办公厅关于

印发2022年“渝快办”全市一体化

政务服务平台优化提升工作方案的通知

渝府办发〔2022〕57号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《2022年“渝快办”全市一体化政务服务平台优化提升工作方案》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

2022年5月9日

（此件公开发布）

2022年“渝快办”全市一体化

政务服务平台优化提升工作方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）等精神，进一步加快推进“渝快办”全市一体化政务服务平台（以下简称“渝快办”平台）标准化、规范化、便利化建设，持续提升网上政务服务能力，更好满足企业和群众办事需求，特制定本方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，聚焦企业群众办事需求，坚持系统观念、创新引领、安全可控原则，努力把“渝快办”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”，为全市数字政府建设提供有力支撑。

到2022年年底，“渝快办”平台服务能力和水平进一步增强，政务服务标准化、规范化、便利化程度显著提升，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“全渝通办”；电子证照共享服务体系基本建立，企业群众常用证照基本实现电子化，身份证电子证照、电子社保卡、电子营业执照等高频电子证照在政务服务领域广泛应用；政务服务事项集成化办理水平大幅提升，主题套餐服务不断拓展，企业群众办事更加方便；“渝快码”在全市政务服务、交通出行、文化旅游、医疗健康等领域的应用持续深化，并取得积极进展和明显成效。

二、主要任务

（一）夯实平台基础，提升服务能力。

1．完善平台基础服务功能。持续优化“渝快办”平台技术架构和功能，完善平台基础数据规范和服务接入规范，建立健全政务数据供需对接机制，推进市、区县两级政务服务数据融合共享。升级“渝快办”平台政务服务应用管理系统，向各区县（自治县）和两江新区、西部科学城重庆高新区、万盛经开区（以下统称区县）、市政府有关部门提供政务服务应用注册、审核、发布、监测等功能和统一服务渠道。深化“渝快办”平台适老化改造，为老年人提供便利的网上服务。加强“渝快办”平台安全防护，增强个人隐私和商业秘密保护能力。

2．提升“全渝通办”服务能力。升级“渝快办”平台政务服务事项管理系统，规范“全渝通办”事项办事指南和审查标准。依托“渝快办”平台建设“全渝通办”支撑系统，采取“一窗受理、在线核验、远程办理、即时协同、全程管控”方式，实现“全渝通办”系统前端收件、部门业务系统联动办理。优化“全渝通办”线上服务专区，打造“全渝通办”服务总入口，提供事项查询、申请受理、线上流转、办件查询、服务评价等功能，满足企业群众市内异地办事需求。

3．做强“渝快码”功能应用。运用“渝快办”平台集成的数据和服务资源，推出轻量级随身应用——“渝快码”。加快融合各类卡、码、证功能，以公民身份号码、统一社会信用代码为索引，关联企业群众各类常用电子证照的相关信息，实现“多码合一，一码核验”。在政务服务领域，运用“渝快码”查询、核验企业群众有关资质证明、电子证照等信息，推动办事材料免提交，实现“扫码办事、一码通办”。在公共服务领域，运用“渝快码”在公共交通、旅游景区、文化场馆、医院、药店、停车场等场所实现一码预约、一码登记、一码通行、一码就医，并逐步向纳税、缴费和待遇申领等领域延伸。

4．增强电子证照应用支撑能力。完善“渝快办”平台电子证照库，提升证照数据质量和信息核验能力。强化企业群众身份认证支撑，增强电子证照签发和使用环节的统一身份认证能力。提升“全市统一电子签名印章系统”服务能力，加强跨层级签章、多部门联合签章支撑，推进企事业单位、社会组织、个人等各类主体电子签名、电子印章的互认。市级行业主管部门组织制定本行业、本领域电子证照相关标准和签发规则，推进加盖电子印章的办件材料全程电子化管理，确保电子档案来源可靠、程序规范、要素合规。

5．优化搜索服务和智能客服。运用大数据、人工智能等技术优化“渝快办”平台搜索服务功能，实现政务服务事项和应用统一检索，提升搜索服务的精准度、便捷度和智能化水平。依托“12345”政务服务便民热线和“互联网+督查”系统，优化客服诉求处置渠道，进一步提高“渝快办”平台咨询投诉处理能力。建立政务服务数字地图，集中推出政务服务中心导航、预约等服务。完善“渝快办”平台智能客服功能，集智能搜索、智能问答、智能导航于一体，方便企业群众获取相关服务信息。

（二）丰富应用场景，拓展服务领域。

1．加快推行“免证办”服务。进一步扩大电子证照应用范围和互通互认，实行电子证照应用场景清单化管理，推出“证照百科”服务，开展常用电子证照在政务服务领域共享应用。有序推进“渝快码”在政务服务大厅开展自助取号、身份认证及扫码办事等服务。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电子化应用。对能够通过电子证照共享方式进行查询、核验的关联信息，政府部门不再要求企业群众提供实体证照或纸质材料，推动办事所需相关信息免填写。

2．开设“渝悦生活”和企业服务专区。围绕“住、业、游、乐、购”全场景集，打造具有巴渝特色的“渝悦生活”服务专区，集成购房租房、创业就业、交通旅游、文化娱乐、生活消费等政府公共服务，提供有温度的政务服务和生活指引。围绕优化营商环境，开设企业服务专区，集成涉企常用服务事项，提供企业开办、变更注销、纳税缴费、融资贷款、政策推送等一站式服务。探索市、区县两级联动机制，开展政策兑现在线申报、“免申即享”服务。

3．人力社保和卫生健康领域。推进就业失业登记、创业补贴申领、工伤事故备案、工伤认定申请等事项在线办理。探索推出出生一件事、大学生创业一件事、失业救助一件事、职工退休一件事、身后一件事等主题套餐服务。推进就业创业证、职称证书在“渝快办”平台实现“亮证”核验。加快推进社会保障卡、出生医学证明、医疗机构死亡证明、生育服务证电子化应用。推动定点医疗机构、定点零售药店医保电子凭证应用和各类公立医院、社区卫生服务中心医疗收费电子票据应用实现全覆盖。优化新冠疫苗和常规疫苗接种在线预约登记服务。

4．交通出行领域。推进“渝快码”在乘坐轨道交通、公交车和进出图书馆、博物馆、体育场（馆）、市内高校等公共场所的应用。探索通过“渝快办”平台在医院、商圈、交通枢纽等重点区域停车场实现预约停车服务。推动营运客车二维码、国内水路运输经营许可证、船舶营业运输证、内河船舶证书信息簿等4类电子证照全市互认。开通货车通行证电子化应用，实现网上办理、在线查验。

5．不动产和税务金融领域。推行办理不动产登记涉及的政务信息共享和在线核验，探索开展不动产登记信息可视化查询。推动“重庆市电子税务局”系统深度融入“渝快办”平台，联通不动产登记、交易、税务等部门业务系统，优化房屋买卖“一件事”主题套餐服务，实现房产交易与不动产登记一体化办理。建设“渝快办”金融服务专区，创新开展供应链金融、政策性担保基金等业务；依法合规开放更多信用数据，支持金融机构为企业提供精准服务。

三、保障措施

（一）落实工作责任。各区县政府、市政府有关部门、有关单位要对照工作任务分工（见附件），积极主动作为，严格落实责任，定期检查任务落实情况，确保任务按时序推进。市政府办公厅牵头，会同市政府有关部门和有关单位加强指导协调和督促检查，确保各项工作任务落实到位。

（二）加强宣传推广。各区县政府、市政府有关部门、有关单位要加强对“渝快办”平台的应用推广，进一步提升“渝快办”平台知晓度和使用率。借助互联网第三方平台拓展服务渠道，让网上办事的便利惠及更多企业群众。及时总结“渝快办”平台应用中的经验做法，做好成果转化和宣传推广。

（三）强化效能监管。充分发挥“渝快办”运营中心技术保障、效能监管的作用，依托“渝快办”效能监管系统对政务服务全流程进行在线监管，对发现的问题及时跟踪督办。健全服务效能评估评价机制，畅通政务服务“好差评”渠道，以评促建、以评促管，不断提升企业群众的获得感和满意度。

附件：2022年“渝快办”平台优化提升工作任务分工

附件

2022年“渝快办”平台优化提升工作任务分工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 任 务 | 责任单位 | 完成时限 |
| 1 | 持续优化“渝快办”平台技术架构和功能，完善平台基础数据规范和服务接入规范，建立健全政务数据供需对接机制，推进市、区县两级政务服务数据融合共享。 | 市政府电子政务中心，各区县政府 | 2022年10月 |
| 2 | 升级“渝快办”平台政务服务应用管理系统，向各区县、市政府有关部门提供政务服务应用注册、审核、发布、监测等功能和统一服务渠道。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 3 | 深化“渝快办”平台适老化改造，为老年人提供便利的网上服务。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 4 | 加强“渝快办”平台安全防护，增强个人隐私和商业秘密保护能力。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 5 | 提升“全渝通办”服务能力。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 6 | 做强“渝快码”功能应用。 | 市政府电子政务中心，市政府有关部门 | 2022年12月 |
| 7 | 完善“渝快办”平台电子证照库，提升证照数据质量和信息核验能力。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 8 | 强化企业群众身份认证支撑，增强电子证照签发和使用环节的统一身份认证能力。 | 市公安局，市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 9 | 提升“全市统一电子签名印章系统”服务能力，加强跨层级签章、多部门联合签章支撑，推进企事业单位、社会组织、个人等各类主体电子签名、电子印章的互认。 | 市大数据发展局，市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 10 | 市级行业主管部门组织制定本行业、本领域电子证照相关标准和签发规则，推进加盖电子印章的办件材料全程电子化管理，确保电子档案来源可靠、程序规范、要素合规。 | 市政府有关部门 | 持续推进 |
| 11 | 运用大数据、人工智能等技术优化“渝快办”平台搜索服务功能，实现政务服务事项和应用统一检索，提升搜索服务的精准度、便捷度和智能化水平。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 12 | 依托“12345”政务服务便民热线和“互联网+督查”系统，优化客服诉求处置渠道，进一步提高“渝快办”平台咨询投诉处理能力。 | 各区县政府，市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 13 | 建立政务服务数字地图，集中推出政务服务中心导航、预约等服务。完善“渝快办”平台智能客服功能，集智能搜索、智能问答、智能导航于一体，方便企业群众获取相关服务信息。 | 市政府电子政务中心，市规划自然资源局，各区县政府 | 2022年12月 |
| 14 | 进一步扩大电子证照应用范围和互通互认，实行电子证照应用场景清单化管理，推出“证照百科”服务，开展常用电子证照在政务服务领域共享应用。 | 市政府电子政务中心 | 持续推进 |
| 15 | 有序推进“渝快码”在政务服务大厅开展自助取号、身份认证及扫码办事等服务。 | 各区县政府 | 2022年10月 |
| 16 | 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电子化应用。 | 市公安局、市市场监管局、市民政局、市人力社保局、市交通局、市卫生健康委、市规划自然资源局、市住房城乡建委 | 持续推进 |
| 17 | 对能够通过电子证照共享方式进行查询、核验的关联信息，政府部门不再要求企业群众提供实体证照或纸质材料，推动办事所需相关信息免填写。 | 市政府有关部门 | 持续推进 |
| 18 | 围绕“住、业、游、乐、购”全场景集，打造具有巴渝特色的“渝悦生活”服务专区，集成购房租房、创业就业、交通旅游、文化娱乐、生活消费等政府公共服务，提供有温度的政务服务和生活指引。 | 市政府电子政务中心，市政府有关部门 | 2022年6月 |
| 19 | 围绕优化营商环境，开设企业服务专区，集成涉企常用服务事项，提供企业开办、变更注销、纳税缴费、融资贷款、政策推送等一站式服务。探索市、区县两级联动机制，开展政策兑现在线申报、“免申即享”服务。 | 市政府电子政务中心，市政府有关部门 | 2022年10月 |
| 20 | 推进就业失业登记、创业补贴申领、工伤事故备案、工伤认定申请等事项在线办理。探索推出出生一件事、大学生创业一件事、失业救助一件事、职工退休一件事、身后一件事等主题套餐服务。推进就业创业证、职称证书在“渝快办”平台实现“亮证”核验。 | 市人力社保局、市卫生健康委、市民政局 | 2022年12月 |
| 21 | 加快推进社会保障卡、出生医学证明、医疗机构死亡证明、生育服务证电子化应用。 | 市人力社保局、市卫生健康委 | 持续推进 |
| 22 | 推动定点医疗机构、定点零售药店医保电子凭证应用和各类公立医院、社区卫生服务中心医疗收费电子票据应用实现全覆盖。 | 市医保局、市财政局、重庆市税务局 | 2022年12月 |
| 23 | 优化新冠疫苗和常规疫苗接种在线预约登记服务。 | 市卫生健康委 | 持续推进 |
| 24 | 推进“渝快码”在乘坐轨道交通、公交车和进出图书馆、博物馆、体育场（馆）、市内高校等公共场所的应用。 | 市交通局、市教委、市文化旅游委、市体育局，各区县政府 | 2022年12月 |
| 25 | 探索通过“渝快办”平台在医院、商圈、交通枢纽等重点区域停车场实现预约停车服务。 | 市城市管理局 | 2022年6月 |
| 26 | 推动营运客车二维码、国内水路运输经营许可证、船舶营业运输证、内河船舶证书信息簿等4类电子证照全市互认。 | 市交通局 | 2022年12月 |
| 27 | 开通货车通行证电子化应用，实现网上办理、在线查验。 | 市公安局 | 2022年12月 |
| 28 | 推行办理不动产登记涉及的政务信息共享和在线核验，探索开展不动产登记信息可视化查询。 | 市规划自然资源局 | 2022年12月 |
| 29 | 推动“重庆市电子税务局”系统深度融入“渝快办”平台。 | 市政府电子政务中心，重庆市税务局 | 持续推进 |
| 30 | 联通不动产登记、交易、税务等部门业务系统，优化房屋买卖“一件事”主题套餐服务，实现房产交易与不动产登记一体化办理。 | 市规划自然资源局、重庆市税务局 | 持续推进 |
| 31 | 建设“渝快办”金融服务专区，创新开展供应链金融、政策性担保基金等业务；依法合规开放更多信用数据，支持金融机构为企业提供精准服务。 | 市发展改革委、市金融监管局、重庆银保监局 | 2022年10月 |