

重庆市人民政府办公厅

关于印发政务服务“一件事一次办”工作方案的通知

渝府办发〔2020〕44号

各区县(自治县)人民政府，市政府各部门，有关单位：

《政务服务“一件事一次办”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

2020年4月7日

(此件公开发布)

政务服务“一件事一次办”工作方案

为进一步提升政务服务质效，为企业和群众办事提供套餐式、主题式集成服务，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

(一)指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，以企业和群众办事更高效、更便利为导向，加大推动政府职能转变和“放管服”改革力度，立足企业和群众实际需要，集成办理“一件事”所涉及的政务服务事项，加强业务协同和信息共享，优化再造政务服务流程，实行“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”，实现“一件事一次办”，降低制度性交易成本，优化提升服务体验，增强企业和群众的获得感，持续优化全市营商环境，建设人民满意的服务型政府。

(二)主要内容。

“一件事一次办”，是指将企业和群众需要到各级政务服务机构办理的事项，特别是需到多个部门、需经多个环节办理的事项，经过环节整合、流程优化，成为企业和群众眼

中的“一件事”（如开办超市、药店、火锅店，领取补贴等），实行“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”，线上“一次登录、一网通办”，线下“只进一扇门、最多跑一次”，逐步实现政务服务机构从审批“一个事项”转变为服务企业群众“一件事”全流程办理，从企业和群众办事到每个政务服务机构“最多跑一次”转变为“一件事最多跑一次”。

1. 一次告知。整合办理“一件事”涉及多个办理事项的设定依据、所需材料、受理标准、审批条件、办理流程、办理时限等要素，变“多次告知”为“一次性告知”办事申请人。

2. 一表申报。合并、精简、优化“一件事”涉及多个办理事项的材料、表格，整合成“一张表格”“一张材料清单”，变“多次填表、多次提交”为“一次提交、多次复用”。

3. 一窗受理。在“渝快办”移动端、电脑端（重庆市网上办事大厅）设置“一件事一次办”专栏，线上“一次登录、一网通办”；各级实体政务服务大厅设置“一件事一次办”综合窗口，前台一窗受理、后台集成联办，线下“只进一扇门、最多跑一次”。

4. 一次办成。对材料齐全能当场办结的一次性办好，不能当场办结的以邮政寄递、网上传输等方式将相关证照、批准文书一次性送达申请人；适用告知承诺的，采取告知承诺方式一次性办好；对申请材料非重要资料欠缺的，在当事人书面承诺补齐补正后，采取容缺受理方式一次性办好。

（三）工作目标。

2020年10月底前，每个涉及政务服务事项办理的市级部门（见附件）至少推出1项“一件事一次办”事项；每个区县（自治县）和两江新区、重庆高新区、万盛经开区（以下统称区县）至少推出10项“一件事一次办”事项。2021年12月底前，实现与企业 and 群众生产生活密切相关的高频事项全覆盖。

二、主要任务

（一）梳理实施事项清单。

对照本区域、本行业行政许可、行政征收、行政给付、行政确认、行政奖励等依申请行政权力事项和公共服务事项，立足企业和群众视角，围绕“我要开店”“我要办证”“我要办事”“我要领钱”等主题，选择涉及面广、办件量大的高频事项，梳理确定首批“一件事一次办”事项，适时增加并更新完善。

（二）优化再造办事流程。

对“一件事”全流程属于同一部门多个处(科)室办理的,有关部门要整合内部办理流程,取消不必要的审核把关,实行“一口对外、限时办结、一次办好”。对“一件事”全流程涉及多个部门的,负责核心环节或第一个环节办理的部门均可作为牵头单位积极主动推进实施,其他环节办理部门要配合牵头部门,梳理事项办理的审批条件、所需材料、申请表单、办理流程、办理时限等要素,整合表单、精简材料、压缩流程,推进办理“一件事”业务协同、系统整合、数据共享,实行集成服务,统一受理、同步评估、并联审批、一口出件。

(三)编制发布办事指南。

将“一件事一次办”涉及多个政务服务事项的办理依据、办理条件、申请材料、收费标准、办理时限等进行整合优化,精简合并重复的材料及表格,压缩办理时限,将多个办事指南整合成一个全链条办理“一件事”的办事指南并向社会发布。将事项办理情形进行最小颗粒化分解,消除办事要件和服务指南中的模糊条款。通过微信二维码、大厅指示牌等多渠道展示“一件事一次办”办事指南,实现“一件事一次办”一次告知、一表申报。

(四)设置线下综合窗口。

在市级部门政务服务大厅、区县行政服务中心设置“一件事一次办”综合窗口,逐步向乡镇公共服务中心延伸。“一件事一次办”综合窗口全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”和容缺受理、承诺办理、免费帮代办服务等制度。积极推进“一件事一次办”全市通办,方便企业和群众就近办理。

(五)设置线上办理专栏。

在“渝快办”移动端、电脑端(重庆市网上办事大厅)设置“一件事一次办”专栏,“一件事”牵头单位协同配合单位,将原办事流程中各自独立的办事系统整合为互联互通、业务协同、信息共享的“一件事一次办”系统,并与“渝快办”平台对接,实现“一次登录、一网通办”。加快网上平台与实体大厅的集成融合,实行线上线下一体化标准、同一流程、同质服务、一体化办理。

三、保障措施

(一)建立工作推进机制。

市政府职转办负责全市政务服务“一件事一次办”改革工作组织实施,指导督促各区县、市级部门工作推进,协调解决跨部门、跨区域争议事项。“一件事一次办”牵头单位、配合单位各负其责、密切配合、协作联动,实时研究解决“一件事一次办”改革工作中的问题,总结评估实施情况并适时更新事项;加强“一件事一次办”工作人员业务培训。

(二)加强信息技术支撑。

市政府电子政务中心负责全市政务服务“一件事一次办”改革工作信息化应用系统支撑，运用“渝快办”政务服务平台提供“一口受理、一网协同”功能，支持指导“一件事一次办”牵头单位、配合单位推进分散的政务服务信息系统互联互通、信息共享，并深化人脸识别、电子签名、电子证照等应用。市大数据发展局负责加快推进全市政务信息数据归集共享应用，依托城市大数据资源中心实现政府部门内部、部门之间、上下级以及社会第三方数据应享共享。

(三)把握工作推进节点。

按照2020年10月底前完成全市首批“一件事一次办”上线运行的目标要求，“一件事一次办”牵头单位、配合单位要力争2020年4月底前完成事项清单梳理，5月底前形成具体实施方案，6月底前完成办事流程优化再造，同步推进办事指南编制和线下综合窗口、线上办理专栏设置，10月底前完成涉及跨部门办事系统联通、测试，并正式上线运行。

(四)积极开展宣传引导。

“一件事一次办”牵头单位、配合单位要通过群众喜闻乐见的形式，广泛深入做好政务服务“一件事一次办”的宣传解读，扩大企业和群众对政务服务“一件事一次办”的知晓度。要主动对标先进，积极探索创新，总结典型经验和做法，推动服务模式优化升级，持续提升企业和群众的认可度和满意度。

(五)强化督查推进落实。

市政府职转办、市政府督查办要对“一件事一次办”工作实施情况进行跟踪督办，推进工作落到实处、取得实效。各区县、市政府有关部门在工作中取得的重大进展、存在的突出问题，要及时反馈市政府职转办。

附件:涉及政务服务事项办理市级部门名单

附件

涉及政务服务事项办理市级部门名单

(共49个)

市档案局、市新闻出版局、市电影局、市政府侨务办、市发展改革委、市教委、市科技局、市经济信息委、市民族宗教委、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人

力社保局、市规划自然资源局、市生态环境局、市住房城乡建设委、市城市管理局、市交通局、市水利局、市农业农村委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、市退役军人事务局、市应急局、市审计局、市政府外办、市市场监管局、市体育局、市扶贫办、市医保局、市金融监管局、市政府口岸物流办、市人民防空办、市公共资源交易监管局、市能源局、市教育矫治局(市戒毒管理局)、市林业局、市药监局、市知识产权局、市文化执法总队、重庆市国安局、重庆市税务局、人行重庆营管部、重庆煤监局、市气象局、市地震局、市消防救援总队。

相关阅读：

[重庆推行政务服务“一件事一次办”](#)