

重庆市人民政府办公厅  
关于印发《重庆市政务服务“一网通办”  
管理办法》的通知

渝府办发〔2024〕7号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市政务服务“一网通办”管理办法》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

2024年1月26日

（此件公开发布）



# 重庆市政务服务“一网通办”管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为确保政务服务“一网通办”规范、高效运行，根据《优化营商环境条例》《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》《重庆市政务服务管理办法》等规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称政务服务，是指本市各级行政机关和其他负有政务服务职责的机构（以下称政务服务部门）在办理依申请类行政权力和公共服务事项过程中提供的服务。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的全部事项。

本办法所称“一网通办”，是指依托重庆市一体化政务服务平台（以下称“渝快办”），统一事项标准、统一系统对接、统



一数据共享、统一服务体验、统一效能监管，实现企业群众办事线上“一点登录、全网通办”，线下“一窗受理、综合服务、最多跑一次”。

**第三条** “渝快办”是全国一体化政务服务平台的重要组成部分，是本市政务服务事项办理的“总入口”，具备统一的身份认证、电子证照、电子印章、电子签名、电子档案、公共支付、快递物流等服务功能，纵向贯通国家、市、区县（自治县，以下简称区县）、乡镇（街道）、村（社区），横向联通市级政务服务部门，向企业群众提供电脑端、移动端、自助服务端、大厅窗口端服务。

**第四条** 全市政务服务“一网通办”工作应当遵循统筹规划、集约高效、标准规范、智慧精准、安全可控的原则。

**第五条** 市政府办公厅是本市政务服务“一网通办”工作的主管部门，负责统筹规划、协调推进、指导监督政务服务“一网通办”工作。

市大数据发展局负责“渝快办”规划、建设、运营运维工作。

市级政务服务部门负责各自职责范围内的政务服务“一网通办”工作。

各区县政府负责统筹推进本区县政务服务“一网通办”工作，



区县政务服务管理机构会同大数据发展部门负责具体组织实施。

## 第二章 统一事项标准

**第六条** 重庆市政务服务事项管理系统(以下简称事项管理系统)是“渝快办”的重要组成部分,是本市各级政务服务事项的唯一管理系统,除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外,政务服务事项应当按照“应上尽上”原则,纳入事项管理系统统一管理。

涉及政务服务事项调整的,市司法局应当在收到市级政务服务部门申请后5个工作日内完成审核,市政府办公厅应当在3个工作日内完成确认。审核确认后,本市各级政务服务部门应当在2个工作日内完成认领、发布工作。

**第七条** 市级政务服务部门应当以办事情形最小颗粒化、办事材料最简化为原则,对本市各级政务服务事项按统一标准规范进行梳理解构,明确具体情形、材料、表单、字段及数据需求,统一同一政务服务事项及情形的名称、受理条件、办理流程、申请材料等实施要素,经市政府办公厅会同市大数据发展局验收合格后,将政务服务事项配置到事项管理系统。



**第八条** 本市各级政务服务事项及其实施要素应当在“渝快办”的电脑端、移动端、自助服务端、大厅窗口端进行同源发布、同步更新。

本市各级政务服务部门的业务系统及有关应用所涉政务服务事项，应当与“渝快办”主动对标、保持一致。

**第九条** 市级政务服务部门应当统一制定、发布和管控本行业领域政务服务事项的办事指南、审核要点。各区县根据权限及时完善更新办事窗口地址、联系电话等非统一管控要素。

建立政务服务事项办事指南、审核要点评价整改机制，确保内容简洁、明确、无差错和动态更新。

**第十条** 本市各级政务服务部门应当以数据共享推动业务流程再造、制度机制重塑，提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务水平，最大限度减环节、减材料、减时限、减跑动。

### 第三章 统一系统对接

**第十一条** 市级政务服务部门应当按照统一技术规范推进政务服务业务系统与“渝快办”对接融合，实现业务流程协同高



效、信息数据畅通流转、办理结果实时回传。采用跳转等特殊方式对接的，应当统一用户体系，对接全市统一赋码，并向“渝快办”主动推送办件数据。

本市各级政务服务部门没有建立政务服务业务系统的，原则上直接使用“渝快办”提供的通用审批服务系统，不再新建。确需建设的，应当将实现政务服务业务系统与“渝快办”对接融合作为项目立项、验收条件。

**第十二条** 市级政务服务部门已建的政务服务应用，包括但不限于各类政务服务 APP、微信小程序和公众号，应当按照统一规范接入“渝快办”提供服务，原则上不再保留政务服务应用的自有办事入口。针对企业群众在不同场景下的办事需求和习惯，推出更多政务服务“网上办”“掌上办”“指尖办”。各区县政府可打造符合地方特色的“区县频道”。

**第十三条** 市级政务服务部门应当在安全可控的前提下，主动开放自助服务终端接口，统一集成服务标准，推进自助服务终端跨部门融合，支持政务服务事项向基层邮政、银行、电信等自助服务终端一体化延伸。

本市各级政务服务部门新配置自助服务终端的，应当以跨部门融合为前提，原则上不再配置功能单一的自助服务终端。



**第十四条** “渝快码”是按照全国一体化政务服务平台和“渝快办”统一规范生成的政务服务码。

本市各级政务服务部门应当将“渝快码”作为本市自然人和法人的主要数字身份识别码，原则上不再新建面向企业群众服务的二维码。以“渝快码”为入口整合利企便民服务，推进各类卡、码、证承载的数据互通和服务融合，推广“渝快码”扫码、亮码，丰富“渝快码”一码通社会化应用场景。

#### 第四章 统一数据共享

**第十五条** 市大数据发展局以场景应用授权为基础、按需共享为核心，建立健全数据共享机制。

**第十六条** 本市各级政务服务部门应当将本部门在依法履职过程中采集和产生的各类数据资源，向本市一体化智能化公共数据平台归集，推动建设和完善本市自然人、法人、信用、电子证照、自然资源和空间地理等基础数据库以及政务服务专题数据库。

**第十七条** 本市各级政务服务部门应当按照“谁生产、谁负责，谁提供、谁治理”的原则，对有关数据资源进行校核，实现



“一数之源一标准”治理。

市大数据发展局对数据数量、质量和更新情况等监测和评价，及时组织核实处置办件中的异议数据，指导和督促数源单位限时整改数据质量问题。

**第十八条** 市大数据发展局对个人和企业全生命周期数据进行融合、归档、溯源，形成“一人一档”“一企一档”，并关联“渝快码”，全面建立个人和企业全生命周期数字档案。

**第十九条** 市级政务服务部门应当积极争取国家部委系统数据回流本市。根据办件信息所属区域，支持办件全量数据及时回流各区县。

**第二十条** 本市各级政务服务部门应当将电子证照、电子印章、电子签名、电子档案作为政务服务事项的办理依据，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。除法律法规另有规定外，加盖电子印章或具有电子签名的电子材料可以代替纸质材料；来源可靠、程序规范、要素合规的政务服务电子文件可以以电子形式归档并向档案部门移交，不再以纸质形式归档和移交。



## 第五章 统一服务体验

**第二十一条** 本市各级政务服务部门应当推进“渝快办”的电脑端、移动端、自助服务端、大厅窗口端服务渠道协同融合，推进线上和线下无差别受理、同标准办理。

运用智能搜索、智能导办、智能核验、智能预审、智能审批、智能客服等智慧化服务手段，优化政务服务事项线上咨询、申请、审查、决定、送达等环节，提高政务服务事项网上办理深度和办理比例。

在线下窗口办理业务时，不得强制要求申请人先到线上预约或在线提交申请材料。

**第二十二条** 本市各级政务服务部门应当从便利企业群众办事角度出发，围绕“高效办成一件事”，推动政务服务事项集成化服务、套餐式办理。除因事项涉密敏感或法律法规要求必须到现场的外，“一件事一次办”集成服务套餐应当实行全程网办。

**第二十三条** 各区县政府应当依托“渝快办”服务能力，加强对本区县部门窗口服务资源的整合，全面建立“一窗综办”服务模式，实现跨部门、跨地域、跨层级收件受理服务。



除法律法规另有规定外，推动涉企事项向区县政务服务中心集中、个人事项向乡镇（街道）便民服务中心集中，高频事项向开发区（功能区）、楼宇、村（社区）便民服务站等延伸，实现政务服务事项就近办、家门口办。

各区县政务服务中心应当设立 24 小时自助服务区，有条件的可拓展基层自助服务网点。鼓励推广错峰办理、延时办理、“周末不打烊”等服务。

**第二十四条** 本市各级政务服务部门应当聚焦企业群众跨区域办事需求，拓展跨省通办及川渝通办、长江经济带通办工作的范围和深度，促进跨区域数据信息共享和流程互联互通。

**第二十五条** 本市各级政务服务部门应当按照主动、无偿、协同的原则，开展咨询导办、帮办代办、上门办、视频办、无感智办等服务。

涉及老年人、残疾人等特殊群体的服务场景，应当充分满足适老化、扶残助困等特殊需求。

## 第六章 统一效能监管

**第二十六条** 市政府办公厅建立政务服务“一网通办”效能



监管中心及运行机制，对预约、受理、审批、“好差评”等全流程全环节进行可视化管理，实现问题监测预警、调度处置和结果反馈工作闭环管理。

本市各级政务服务部门应当加强政务服务数据分析利用，赋能管理决策。

**第二十七条** “渝快办”和政务服务业务系统、网络基础设施，应当具备全天候持续服务能力。相关业务系统若因改造、更新而临时停运的，发起单位应当提前向市大数据发展局报备；可能直接影响企业群众办事的，应当向市政府办公厅报备，并由发起单位通知有关政务服务部门和政务服务管理机构采取应对措施。

**第二十八条** 市大数据发展局建立“渝快办”运营和运维管理团队，及时解决企业群众和窗口工作人员使用“渝快办”遇到的具体技术问题。完善“渝快办”运行监测和应急响应机制，建立重点时段、重要任务期间专项应急预案，提升“渝快办”突发事件应对处置能力。

本市各级政务服务部门及业务系统维护单位应当按照“渝快办”运营和运维管理团队的统一调度安排，快接快处突发问题。

**第二十九条** 市大数据发展局会同负有安全保障职能的其



他部门做好“渝快办”建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，提升“渝快办”风险防控能力。

**第三十条** 联动 12345 政务服务便民热线、“互联网+督查”、线上线下“办不成事”反映窗口、“好差评”等渠道，畅通政务服务“总客服”，实现简单事项即问即办、高频事项快速反馈、疑难问题一键转接人工服务或形成工单交办。涉及诉求工单办理的，有关政务服务部门应当明确专人负责、限时办理。

本市各级政务服务部门应当按照权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，健全和维护政务服务智能知识库。

**第三十一条** 市政府办公厅统筹组建政务服务专业人员、专家团队，为政务服务“一网通办”提供智力支持。

本市各级政务服务管理机构应当会同本级政务服务部门建立健全窗口工作人员和首席代表常态化培训、专题培训机制，提升工作人员服务意识、业务能力和工作效率。

**第三十二条** 本市各级政务服务部门应当加强政务服务“一网通办”工作宣传，通过政府网站、政务新媒体等向社会及时提供通俗易懂的服务解读。加强对政务服务“一网通办”改革成效、经验做法的总结和复制推广。



**第三十三条** 将政务服务“一网通办”工作纳入区县和市级部门年度绩效考核范围。定期通报本市各级政务服务部门的事项管理、系统维护、数据共享、线上线下服务协同及“好差评”等数据指标，加强问题整改，提升服务质效。

## 第七章 附 则

**第三十四条** 具有政务服务职能的中央在渝直属机构，参照本办法执行。

**第三十五条** 将政府部门和公共企事业单位提供的依申请办理的便民服务纳入“一网通办”，参照本办法执行。

**第三十六条** 本市此前发布的有关政务服务规定，与本办法不一致的，依照本办法执行。

**第三十七条** 本办法自印发之日起施行。