

2022 年提升网上政务服务能力打造省级标杆指标重点任务清单

工作指标	序号	工作任务	完成时限	牵头单位	责任单位	备注
一、三集中三到位	1	按照“事进、人进、权进、章进”要求，制定工作方案，落实“三集中三到位”工作。	2022 年 7 月底	市政务服务和资源交易中心	市自然资源局、市民政局等具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	2	梳理依申请政务服务事项（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和公共服务事项），形成即办事项清单、一站办事项清单、转外办事项清单；实行事项进驻实体大厅负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上依申请政务服务事项 100%纳入政务服务中心集中办理。	2022 年 7 月底	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	3	落实“首席事务代表”“收件即受理”制度。入驻大厅工作人员同步转移党组织关系。窗口工作人员由政务服务管理机构统一管理和考核。	2022 年 7 月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心、市直机关工委	市税务局、市医保局、市人力资源社会保障局等入驻大厅的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	4	对行使层级在本级的事项，下放或委托基层后，本级大厅仍可办理。	2022 年 7 月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

二、综合窗口建设	5	合理设置无差别“综合窗口”和分领域“综合窗口”，落实综窗人员，依申请政务服务事项100%入驻综合窗口。	2022年8月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	6	严格落实“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实行无差别受理、同标准办理。	2022年8月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	7	规范设置“综合咨询”“帮办代办”“跨域通办”“一件事一次办”“办不成事”反映等功能性窗口，满足群众需求。	2022年8月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
三、企业服务专区	8	建设惠企政策“精准推送”“免申即享”平台，建立政策数据库和企业数据库，扩展平台功能，实现惠企政策“全量汇集”“精准推送”“免申即享”。	2022年10月底并持续推进	市经济和信息化局	市市场监管局、市民营办等涉企政策的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	9	建立企业服务专区和工作专班，梳理惠企政策清单，推行“一企一策”精准服务。	2022年10月底并持续推进	市经济和信息化局、市政务服务和资源交易中心	市金融工作局、市财政局等涉企政策的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	10	建实首贷服务中心，为企业提供融资政策咨询和业务办理服务。	2022年10月底并持续推进	市金融工作局、市政务服务和资源交易中心	市级相关部门	

四、互联网+监管	11	建立“互联网+监管”工作专班，推动实现“互联网+监管”平台执法人员入驻率100%、监管事项目录清单认领率100%、检查实施清单完备率100%，全量汇集监管行为。	2022年7月底并持续推进	市政府办公室、市市场监管局、市司法局、市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会
	12	按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制，推进审批和监管、执法信息实时共享，实现事前事中事后全链条全领域监管。	2022年7月底并持续推进	市市场监管局、市司法局、市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会
五、用户使用度	13	持续推进个人用户、法人用户通过四川政务服务网、天府通办移动客户端等渠道实名注册，个人注册不低于60%，法人注册不低于90%。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市级各部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会
六、“好差评”	14	严格落实政务服务“好差评”制度，加强评价、整改、督办、回访闭环管理，引导企业群众自主自愿参与评价，推行“一事一评”“一次一评”。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会
	15	健全“好差评”工作机制，实现主动评价率98%以上、差评按期整改率100%；建立“好差评”数据分析研判机制，及时发现问题，强化评价结果运用。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会
七、减时间	16	优化办事流程，压缩办理时限，不断提升即办事项、一站式办理事项占比。承诺时限在法定时限基础上压缩不低于80%。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会

八、减材料	17	持续推动材料减免，已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人提交纸质材料。线上线下办理一致，准确率100%。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	18	精简不必要的证明事项，动态调整证明事项告知承诺制实施范围，依法依规编制并公布证明事项清单（包括事项名称、用途、依据、索要单位、开具单位、办理指南等要素）。	2022年10月底并持续推进	市司法局	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	19	落实司法行政、民政、文化旅游等领域共20个证明事项在川渝两地实行告知承诺制。	2022年10月底并持续推进	市司法局、市民政局、市文化广电旅游局	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
九、减跑动	20	推动更多政务服务事项由“网上可办”向“全程网办”转变，“全程网办”事项占比不低于85%、“跑一次”事项占比达100%。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
十、“村能办”“家门办”“就近办”	21	制定“村能办”“家门办”便民服务体系建设工作实施方案。落实“村能办”“家门办”场地、设施设备、人员等。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	22	编制并公布“村能办”“家门办”事项清单。实施事项动态管理，编制办事指南。通过授权、委托、下放等方式实现清单内事项能直接受办。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	23	实现村（社区）一体化政务服务平台全覆盖，便民服务“三化”建设乡（镇）、村（社区）全覆盖。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	24	为办事群众提供“错时办”“延时办”“上门办”等特色服务，与群众生产生活密切相关的高频事项便捷办理。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	25	推广24小时自助服务。推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	26	充分运行大数据、人工智能等新技术，提升基层治理能力和水平。	2022年10月底并持续推进	市委组织部、市民政局	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

十一、“一件事”服务	27	编制“一件事”审查要点及办事指南，有序推动20项样板“一件事”和80项重点“一件事”线上线下融合办理。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
十二、业务办理	28	严格落实限时办结工作制。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	29	对违法违规编制行政许可事项清单、不按实施清单提供办事服务、额外增加或变相增加办理环节和申请材料、政务服务事项“明进暗不进”等问题进行监督查处。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
十三、工程建设项目审批	30	优化许可前置服务，加强审批前申报辅导，建立现场勘验、技术审查、听证论证等程序限时办结制度。各县（区）建立工程建设项目联合审批服务中心。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市住房城乡建设局、市自然资源局等市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	31	落实“十大方案”“30条措施”，网办率和办件准确率达100%；推广应用辅线模块覆盖率100%，落实水电气信市政公用设施集成报装一站式服务。	2022年10月底并持续推进	市住房城乡建设局、市政务服务和资源交易中心	市自然资源局等市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	32	持续规范行政许可中介服务，出台中介服务“网上超市”平台运行管理办法，动态调整强制性中介服务事项清单，推动中介业务发布、中介机构选取、服务成果推送、服务质效评价全网运行，强制性中介服务事项全部纳入中介服务“网上超市”统一管理、规范运行。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市发展改革委、市住房城乡建设局等市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

十四、数据共享与开放、信息系统整合	33	健全数据共享协调机制，完善数据共享供需对接、规范使用、争议处理、安全管理、技术支撑等制度流程。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	34	梳理形成数据共享需求清单和责任清单，推动责任清单数据按时归集到市政务信息共享平台并动态更新，共享数据无条件开放比例不低于90%。推动政府数据向水电气等公共企事业单位和公证机构开放，强化数据成果应用。	2022年9月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	35	推进政务云资源二期建设，按需扩展政务云资源，基本满足政务外网和互联网区域云资源分配。优化市政务信息资源共享平台、公共数据开放网功能，完成平台安全等级保护备案。加强政务云资源管理。	2022年10月底并持续推进	市经济和信息化局、市政务服务和资源交易中心	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
十五、统一事项管理	36	全面梳理依申请政务服务事项要素，有序开展基本目录、实施清单、情形项梳理，并录入省一体化政务服务平台新版事项管理系统。常态化推进一体化政务服务平台事项认领、发布、更新，实现事项认领率、发布率100%。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	37	梳理发布依申请行政权力事项清单、公共服务事项清单、权责事项清单、“跑一次”事项清单、“跑零次”事项清单、“马上办”等事项清单。	2022年10月底并持续推进	市委编办、市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	38	清理线上线下事项要素，确保线上线下办事指南统一规范、完整准确。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

十六、统一电子证照	39	梳理并公布“一证一照办”事项清单，清单内事项在一体化政务服务平台规范运行。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市市场监管局等具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	40	实现“川渝通办”电子证照共享互认。	2022年12月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市市场监管局、市医保局等市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	41	推出一批“免证办”事项。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	42	归集电子证照，通过省一体化政务服务平台及时、规范生成电子证照和加盖电子印章，实现电子证照生产率、印章签章率100%，未及时生成电子证照的办件，要及时补录，确保补录率100%。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	43	拓展电子营业执照“一照通”改革应用场景。深化“证照分离”改革，推动照后减证。	2022年10月底并持续推进	市市场监管局	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	44	积极推广电子证照共享和亮证功能，加强电子证照实时调用，持续推广电子证照高效应用。在金融、教育、医疗、文旅、出行、市场监管等领域推出至少30类电子证照具体亮证场景。	2022年12月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

十七、统一电子印章	45	探索免费为企业和个人提供电子印章服务。	2022年10月底并持续推进	市市场监管局、市公安局、市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
十八、线上线下融合	46	整合市县自建政务服务系统，充分对接省一体化政务服务平台，推进市县乡村四级政务服务系统“一张网”运行。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	47	优化“川渝通办”线上服务专区，提升专区的安全性、稳定性、友好度和运行速度。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	涉及“川渝通办”事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	48	推动更多涉外审批服务事项“一站式”办理、“一网通办”。	2022年10月底并持续推进	市商务局	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
十九、分站点运营	49	推动更多应用接入“天府通办”电脑端、移动端，打造特色服务专区5个，持续推动“掌上办”。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	50	加快“天府通办”广元分站点建设，优化“天府通办”广元移动端、PC端服务功能。编制不少于100个高频政务服务事项“掌上办”清单并动态调整。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	具有依申请政务服务事项的市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

二十、政 民互动	51	加强 12345 政务服务便民热线建设，出台热线管理暂行办法、完善热线反映诉求办理机制。	2022 年 10 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	各县（区）人民政府、 广元经开区管委会	
	52	开展热线运行效能评估，持续提升热线服务质效。做好中小企业款项支付投诉指引及跟踪办理。	2022 年 10 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	市级相关部门，各县 （区）人民政府、广 元经开区管委会	
	53	明确 12345 政务服务便民热线为统一投诉举报热线，充分利用广播、报纸、电视和新媒体等，宣传推广 12345 热线，扩大群众和企业知晓度。	2022 年 10 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	各县（区）人民政府、 广元经开区管委会	
	54	按照“接得更快、分得更准、办得更实”原则，热线受理与后台办理紧密衔接，及时办理企业和群众反映的问题和合理诉求。热线响应及时率、工单优良率、按时办结率保持 100%，群众满意率保持 98% 以上。	2022 年 10 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	市级相关部门，各县 （区）人民政府、广 元经开区管委会	
二十一、 服务同源	55	推动市县两级政务服务中心实行网上申请、自动审批、即时办结。	2022 年 10 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	“智能审批”事项清单 涉及的市级相关部门， 各县（区）人民政府、 广元经开区管委会	
	56	统一网上办事入口为四川政务服务网广元分站点和“天府通办”APP 广元分站点，各级各部门发布的政务服务事项、办事指南等要实现与四川政务服务网广元分站点和“天府通办”APP 广元分站点同源发布、同步更新。	2022 年 10 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	具有依申请政务服务事 项的市级相关部门，各 县（区）人民政府、广 元经开区管委会	
二十二、 跨区域通 办	57	建立协调联动机制，梳理发布“川渝通办”“省内通办”“跨省通办”事项清单，涉及事项纳入无差别综合窗口受办。	2022 年 8 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	涉及“跨区域通办”事 项的市级相关部门，各 县（区）人民政府、广 元经开区管委会	
	58	创建“川渝通办”示范窗口。	2022 年 8 月底 并持续推进	市政务服务和资源 交易中心	涉及“川渝通办”事 项的市级相关部门，各 县（区）人民政府、广 元经开区管委会	
	59	“市内通办”“省内通办”“跨省通办”“川渝通办”事项办事指南、办理要素和办理流程相对统一。	2022 年 10 月底 持续推进	市政务服务和资源 交易中心	涉及“跨区域通办”事 项的市级相关部门，各 县（区）人民政府、广 元经开区管委会	

二十三、 特色创新	60	推动水、电、气、通信、公证等与企业群众生产生活密切相关的公共服务事项进驻政务服务中心和网上政务服务平台，提供“一站式”便捷服务。	2022年8月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	61	在政务服务中心、便民服务中心、便民服务站配备便民药箱、轮椅、老花镜等物品，加强无障碍环境建设，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。配置自助打印、自助填单、免费复印、书吧、母婴室等便民服务设施。	2022年9月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	62	创新“警医邮”便民服务。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市公安局、市邮政管理局	
	63	创建“互联网+政务服务”示范县。	2022年10月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	64	打造“村能办”“家门办”便民服务品牌。	2022年9月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	65	打造“工程建设项目联动服务并联审批”品牌。	2022年9月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市住房城乡建设局、市自然资源局等市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	66	打造“快办优办满意办、暖心便民热线”品牌。	2022年9月底并持续推进	市政务服务和资源交易中心	市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	
	67	市级有关部门、各县（区）每月报送1条优化政务服务特色亮点工作信息。	2022年持续推进	市政务服务和资源交易中心	入驻政务大厅市级相关部门，各县（区）人民政府、广元经开区管委会	

信息公开选项：主动公开

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委机关，
市法院，市检察院，广元军分区。

广元市人民政府办公室

2022 年 6 月 29 日印发
