

重庆市人民政府办公厅

关于疫情防控期间强化政务服务网上办理工作的通知

渝府办发〔2020〕13号

各区县(自治县)人民政府，市政府有关部门，有关单位：

为坚决贯彻习近平总书记关于做好新型冠状病毒感染疫情防控工作系列重要指示精神，全面落实党中央、国务院决策部署和市委、市政府工作要求，保障人民群众生命安全和身体健康，优质高效地满足企业和群众办事需求，现将疫情防控期间强化政务服务网上办理工作有关事项通知如下：

一、大力推行政务服务事项网上办

全市各级政务服务机构要安排专人做好网上服务办理工作，倡导群众登录“渝快办”网上办事大厅或移动端App等服务平台，进行网上咨询、网上预约、网上办理，要主动告知办理入口、操作指南、咨询电话，方便群众问得到人、办得了事。网上办事服务指南必须做到信息准确、内容规范、要素齐全，达到一次性告知要求。

二、拓展网上办事的广度和深度

延长网上办事链条，推动更多事项实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈“应上尽上、全程在线”，切实提高政务服务事项网上办理比例。有效利用电话、网络等在线预约方式，合理统筹企业和群众办事。采用网上申报、线下邮寄等方式，确保网上办事的质量和效率。加强网上可办事项的宣传，提高企业和群众网上办事意识。

三、加大网上政务服务效能监管力度

畅通政府网站、公开信箱、服务热线等政民互动渠道，方便群众咨询办事和投诉举报，接受群众监督。对政务服务过程中的超时办理、超时回复等突出问题，及时核查处理。全市各级政务服务管理机构主要领导要坚守岗位、靠前指挥，严格落实预防措施，筑牢防疫防线，做到守土有责、守土尽责。

重庆市人民政府办公厅

2020年1月30日