

●截至目前，“渝快办”政务服务平台注册用户数达到2065.7万，99%的市级行政许可事项实现“最多跑一次”，95%的事项网上可办

●2020年,通过“渝快办”办理政务服务,在全市各区县中九龙坡区办件量最大;在全市各部门中,市交通局即收即办的比例最大……

“渝快办”怎么让您“愉快地办”

2020年大数据盘点给出答案

□本报记者 陈国栋 整理

“渝快办”，寓意重庆政务服务“愉快地办”“愈办愈快”。

近年来，重庆市认真贯彻落实党中央、国务院关于推进“互联网+政务服务”的决策部署，围绕解决企业、

群众反映突出的办事难、办事慢、办事繁等问题，以“互联网+”为政务服务赋能，大力推进政务服务线上“一网通办”、线下“一窗综办”，加快打造“渝快办”政务服务新模式，让数据多跑路、群众少跑腿，有力推动了营商环境的改善和政府治理能力向现代化转型。

截至目前，“渝快办”政务服务平台注册用户数达到

2065.7万，99%的市级行政许可事项实现“最多跑一次”，95%的事项网上可办。特别是2020年，“渝快办”2.0版本上线，适应疫情防控的需要，不断完善“渝快办”线上功能，全市“互联网+政务服务”工作取得阶段性成效。

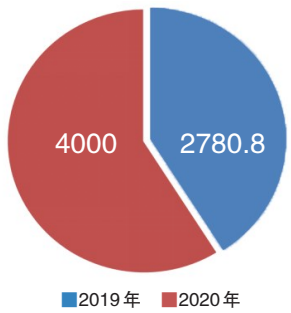
日前，重庆市政府办公厅通过重庆日报发布“渝快办”2020年大数据盘点。



一 “渝快办”办件情况

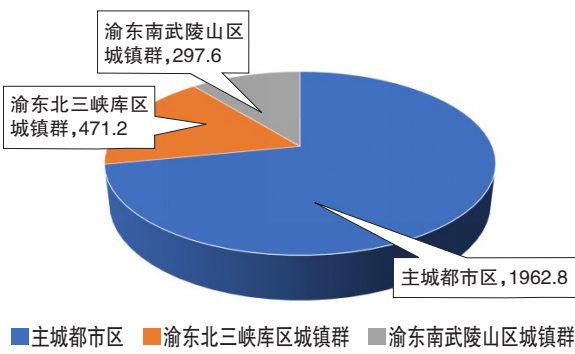
（一）办件总体情况。2020年1月1日至2020年12月31日，“渝快办”累计办理各类依申请类事项4000万件（其中，市级部门办理1268.4万件，区县办理2731.6万件）较2019年增加1219.2万件，实现了业务办理“量”与“质”共同提升。

2019年与2020年“渝快办”办件量对比(万件)



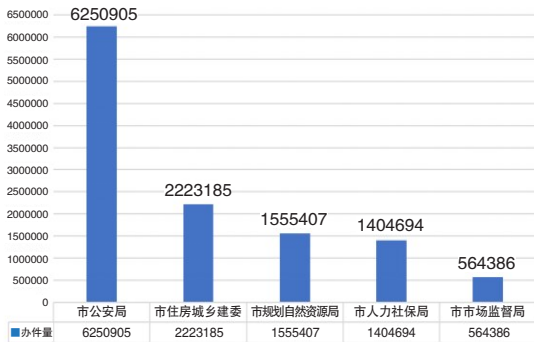
（二）区域办件分布情况。2020年1月1日至2020年12月31日，区县办理2731.6万件。其中，主城区市区1962.8万件，渝东北三峡库区城镇群471.2万件，渝东南武陵山区城镇群297.6万件。主城区市区由于人口密度大，创业激情高，政务服务需求量大，办件量较大。

区域办件分布情况(万件)



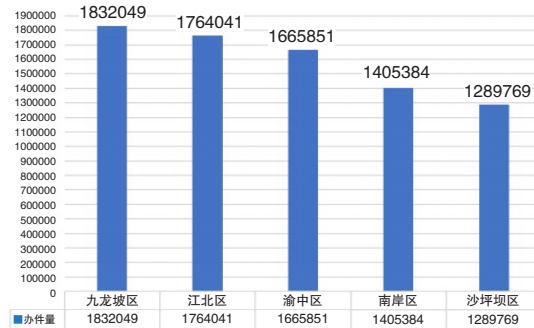
（三）市级部门办件情况。2020年市级部门累计办件量1268.4万件，其中办件量主要集中在一些高频服务部门。通过对比分析，办件量排名前5的市级部门分别为：市公安局、市住房城乡建委、市规划自然资源局、市人社局、市市场监管局，这5个部门累计办件量达到1199.9万件，占市级部门总办件量的94.5%，其平均办件量超过239万件。其中，市公安局将大量户政、出入境、车驾管等领域事项与“渝快办”融合，实现了全流程在线办理，大幅度提升政务服务效率，办件量明显高于其他市级部门。

办件量排名前五的市级部门



（四）区县办件情况。2020年全市各区县累计办件量2731.6万件，其中办件量排名靠前的5个区县分别为：九龙坡区、江北区、渝中区、南岸区、沙坪坝区，这5个区县累计办件量达795.7万件，占区县办件总量的29.1%，其平均办件量超过159万件。九龙坡区作为我市综合发展区域，大力发展“互联网+政务服务”，不断提升政务服务效能，其社会保障卡启用、基本医疗保险关系转移接续、内地居民婚姻登记等事项办件量不断提升。

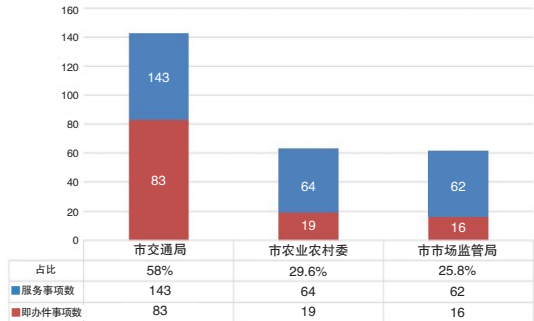
办件量排名前五的区县



二 “渝快办”即办件情况

为了让企业、群众办事更加便捷，提升办事体验感，我市共有26个市级部门在“渝快办”推出了即办件事项——材料即收即办（当场或者当天出办理结果）。其中，市交通局、市农业农村委、市市场监管局、市卫生健康委、市药监局、市司法局、市住房城乡建委、市文化旅游委、市新闻出版局、市生态环境局等10个市级部门即办件比例较高。以市交通局为例，通过明确办理条件和申请材料，简化审批流程，实现了客运驾驶员从业资格认定、主城区班车客运业户开业、危险货运驾驶员从业资格认定等83个事项的即收即办，即办件服务事项在所提供的服务事项中的占比为58%。

政务服务即办件占比前三的市级部门



三 “渝快办”网上政务服务供给情况

2020年，我市持续推动“渝快办”政务服务平台功能完善，大力推动更多服务事项网上延伸，实现政务服务电脑端、移动端、自助终端、大厅端“四端协同”服务。与2019年相比，2020年“渝快办”移动端在原有942项政务服务事项的基础上新增260项服务事项，目前服务事项总数达1202项。“渝快办”电脑端从市、区（县）到乡镇三级共385073项事项实现覆盖，涵盖社会保障、医疗卫生、疫情防控、户政等19个服务领域。同时，还新增471项缴费事项，上线缴费事项累计达903项。另外在建行STM自助终端上线54项高频事项，实现政务服务事项从办事大厅“走出去”。

	2019年	2020年	增加量
App服务事项	942项	1202项	260项
PC端服务事项	272932项 (含区县、乡镇)	385073项 (含区县、乡镇)	112141项
缴费事项	432项	903项	471项

四 “好差评”评价情况

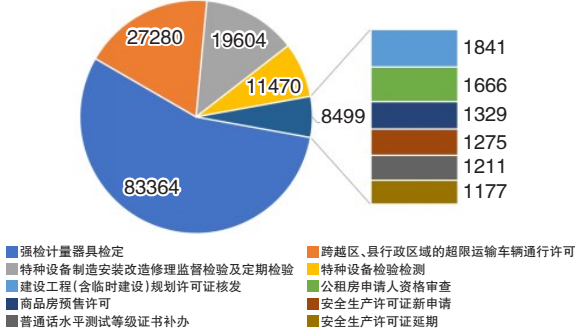
构建网上办事大厅、移动端、实体大厅评价器、自助终端、二维码、短信、热线电话等多渠道开展办事评价的“好差评”体系，建立政务服务“评价—整改—反馈—监管”工作机制，形成了群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面。截至目前，“渝快办”网上办事好评率达99%，差评整改率达100%。群众可以通过5等级（非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意）的评价，倒逼政务服务职能部门改进服务、提升效能。截至2020年12月31日，“渝快办”共收到各类“好差评”评价数据超过600万条。市市场监管局、市交通局、市住房城乡建委等10个部门评价量最大，平均评价数量超过1.7万条。

“好差评”评价量前十的市级部门

部门名称	评价量	好评率
市市场监管局	117193	100.0%
市交通局	28233	100.0%
市住房城乡建委	10853	99.62%
市规划自然资源局	4340	99.98%
市司法局	3946	99.75%
市卫生健康委	2372	99.92%
市生态环境局	2143	100.0%
市药监局	1959	99.95%
市商务委	1374	100.0%
市人民防空办	1257	99.68%

市级部门事项中，强检计量器具检定，跨区县、县行政区域的超限运输车辆通行许可，特种设备制造安装改造修理监督检验及定期检验，特种设备检验检测，建设工程（含临时建设）规划许可证核发，公租房申请人资格审查，商品房预售许可，安全生产许可证新申请，普通话水平测试等级证书补办，安全生产许可证延期等10个事项评价数量最多，平均评价数量超过27.3万条。

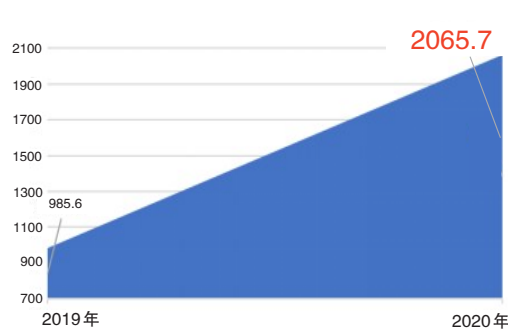
五 “好差评”评价量前十的市级部门事项



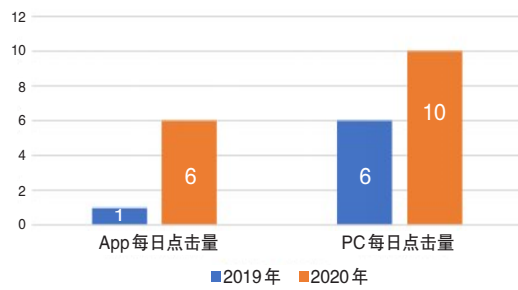
六 服务增长趋势情况

随着“渝快办”政务服务平台的推广应用，企业和群众对通过“渝快办”网上办事的知晓度和应用率大幅提升。从注册用户来看，截至2020年12月31日，累计注册用户达到了2065.7万。其中2020年新增注册用户达1080.1万，个人用户注册增量979.1万，法人用户注册增量101万。“渝快办”日均活跃用户约3万，App日均活跃用户约1万，App每日点击量从2019年年底的1万次增长至6万次，PC端每日点击量从2019年年底的6万次增长到10万次。从办件量来看，2020年累计办理4000万件，呈逐月递增态势（分析态势），月均办件量达333.3万件，日均办件量保持在10.9万件，特别是2020年新冠肺炎疫情期间，“渝快办”推出更多服务事项在网上办理，网上办理率最高时一度超过95%，最大限度方便了企业和群众办事。

注册用户数量(万)

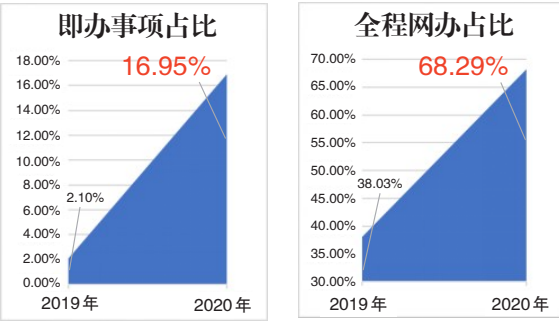
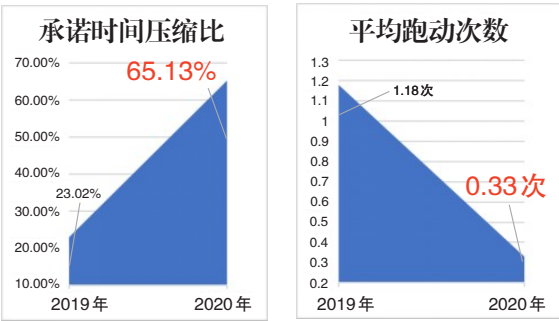


日点击量(万次)



六 服务效能提升情况

2020年，我市着力在“减时间、减环节、减材料、减跑动”上下功夫，不断提升“渝快办”政务服务效能，事项办理承诺时间压缩比、平均跑动次数、即办事项占比、全程网办事项占比进一步提升。从2020年国家政务服务平台返回结果来看，市级行政许可事项承诺时间压缩比由2019年的23.02%提升到了65.13%，平均跑动次数由2019年的1.18次减少到了0.33次，即办事项占比由2019年的2.10%提高到了16.95%，全程网办事项占比由2019年38.03%提升到了68.29%。



七 “一件事一次办”服务情况

2020年，“渝快办”聚焦企业和群众办事的高频服务，经过环节整合、流程优化，整理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”。截至2020年12月31日，“渝快办”上线市级统筹“一件事一次办”服务事项41项，区县统筹服务事项3029项。市级统筹的41项“一件事”中，“出生一件事”“我要办工程建设许可（老旧住宅增设电梯）”“我要开便利店”“我要开餐馆”“申领社会保障卡”“职工退休”“我要申请立项用地（社会投资小型低风险项目）”“我要办理施工许可”“我要开面馆（企业）”“我要开职业中介机构”等10个套餐事项贴近企业和群众实际需要，解决了企业和群众办事材料复杂、跑动次数多、等待时间长的问题，得到企业和群众一致认可。

八 “渝快办”助力疫情防控有关情况

疫情防控期间，依托“渝快办”政务服务平台，创新打造“全力以赴，坚决打赢疫情防控阻击战”专栏，及时对外发布中央部署、重庆行动、防控知识、辟谣专题、热线咨询等内容，正向引导舆论宣传。在专栏上线包括“疫情排查”“建行智慧社区管理平台”“疫情期间中小企业状况快速调查”“新冠肺炎患者同行程查询”等12项疫情防控功能并持续优化升级，为政府、企业、个人提供全方位疫情防控服务。其中，疫情排查功能已助力在渝6.52万名网格员在社区精准排查，排查人数突破740万人。上线“渝康码”，实现新冠肺炎筛查亮码功能，让老百姓健康亮码在“渝快办”实现。

九 电子证照应用情况

2020年，“渝快办”电子证照种类由4类增加至21类，电子证照签发数量超过1亿，拓展了凭医保电子凭证二维码看病买药、电子身份证扫码核验住酒店等电子证照应用场景。

关注度最高的十个电子证照

序号	证照名称	签发数量
1	中华人民共和国社会保障卡	3598.5万
2	中华人民共和国结婚证	2976.2万
3	中华人民共和国离婚证	706.6万
4	营业执照	449.3万
5	职业资格证书	376万
6	中华人民共和国不动产权证书	253.6万
7	就业创业证	223.6万
8	不动产登记证明	190.9万
9	道路运输从业人员从业资格证	92.8万
10	残疾人证书	89.6万

市政府办公厅有关负责人表示，经过近年来的探索实践，“渝快办”政务服务平台不断迭代升级，网上政务服务能力不断提升，企业和群众的获得感、满意度进一步增强。目前，“渝快办”已基本形成“12345”政务服务体系构架（即：1个目标，政务服务更高效、办事体验更愉快；2线融合，线上线下服务融合；“3总”定位，全市社会治理和公共服务的网上“总门户、总平台、总枢纽”；4端协同，电脑端、移动端、自助终端、大厅窗口端功能互补、协同服务；5级贯通，国家、市、区县、镇街、村社五级基本实现网络通、数据通、业务通），为推动政务服务线上“一网通办”、线下“一窗综办”奠定了坚实的基础。

2020年8月，国务院总理李克强在重庆考察时点赞“渝快办”：这个名字取得好，营商环境好坏，要看企业和群众办事是否愉快，并对重庆推出的一般企业开办只需1天、零成本办理，24小时“不打烊”等政务服务表示赞许。

据了解，近年来，“渝快办”先后荣获“2018年度中国‘互联网+’创新型服务平台”称号、“2020政府信息化卓越成就奖”、重庆市“2020大数据智能化应用十佳案例”，成为重庆市推进“互联网+政务服务”的一张亮丽名片。

市政府办公厅有关负责人表示，下一步，将认真贯彻落实国家“十四五”规划建议提出的“推进政务服务标准化、规范化、便利化”的部署，按照重庆市“十四五”规划建议关于“加快服务型政府建设，深入开展‘互联网+政务服务’，提升‘渝快办’效能”的要求，围绕把“渝快办”建设成为全市社会治理和公共服务的网上“总门户、总平台、总枢纽”，着力在完善平台功能、创新服务供给、丰富场景应用、提升服务效能、加大宣传推广等方面下功夫，进一步提升“渝快办”网上政务服务能力，提升企业、群众办事满意度和获得感。

数据来源：重庆市政府办公厅