

# “云牵手联盟”一政务服务“跨域通办” 合作协议

为深入贯彻落实国务院办公厅《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）改革重要部署，有效解决企业和群众异地办事“多地跑”、“折返跑”等难题，提升政务服务便捷度和群众获得感，本着“优势互补、协同创新、共建共享”的合作精神，经友好协商，自愿结成“云牵手联盟”一政务服务“跨域通办”合作伙伴关系，现达成以下合作协议。

## 一、合作时间

自双方签署《“云牵手联盟”一政务服务“跨域通办”合作协议》之日起，一年内开展合作。协议到期后，各方如无异议，则自动顺延。

## 二、合作目标

按照党中央、国务院、省深入推进“跨省通办”的决策部署要求，坚持需求导向、改革创新、便民高效原则，在扎实有序推进政务服务“跨省通办”事项落地生效的基础上，联盟成员之间构建起“事项动态管理、服务高效协同、跨域精准推送、帮办代办兜底”的政务服务“跨域通办”新模式。

## 三、合作内容

聚焦重点领域高频事项，线下开辟“跨域通办”服务专区（专窗），线上开通“跨域通办”服务专区（专栏），建立“云见面”跨域沟通协办机制，提升联盟内部帮办代办服务，不断提升数

据共享服务机制，推动更多事项全程网办，有效满足各类市场主体和广大人民群众异地办事需求。

#### 四、业务办理模式

以国务院公布的“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”三种业务办理模式为基础服务方式，创新第四种“云见面”服务模式。

##### （一）“全程网办”模式

除法律法规规定必须到现场办理的事项外，依托全国一体化政务服务平台提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务，充分运用统一身份认证、数据共享、电子证照、电子印章、电子签名、视频核验、双向物流、网上缴费等方式，推动更多事项全程网办，让企业和群众零跑腿、办成事。

##### （二）“异地代收代办”模式

通过收受分离模式，申请人可在线下通办专窗提交申请材料，通过寄递或系统转送至业务属地完成审批、办理。畅通邮寄帮办服务，完善寄递、收件管理机制，用“快递跑”取代“群众跑”，探索异地打证服务，推行无偿导办、帮办、代办等服务，满足不同群体的差异化需求，助力通办事项“一次办好”。

##### （三）“多地联办”模式

对需要申请人分别到不同地方现场办理的政务服务事项，减少申请人办理手续和跑动次数，改革原有业务规则，整合申请人多地办理流程，通过“跨域通办专窗平台”建立多地协同办理工作机制，做到“一地受理申请，多地协同办理”。

##### （四）“云见面”模式

依托“跨域通办专窗平台”实现的即时、可视、精准交流方式，达到联盟成员专窗间线上“面对面”业务沟通，提高异地办效率和精准性；同时，借助异地专窗，实现申办人与异地审批人员“云见面”业务办理，提升异地办体验感，提高服务质量，逐步探索成员间“跨域即办服务”。

## 五、合作要求

（一）合作各方应加强专窗人员、代办人员等政务服务人员的业务培训和保密教育，在各联盟成员之间建立起以专窗为基础、以“跨域通办专窗平台”云见面为连通的远程线上沟通模式。

（二）合作各方应积极在已有“跨域通办”清单基础上探索更多高频事项纳入点对点服务，推动“跨域通办”事项业务对接，加强信息沟通、数据共享，探索成员间业务精准推送。

（三）合作各方签约后应建立“跨域通办”工作联席会议制度，负责“跨域通办”日常问题协调和运行机制优化，适时组织召开联盟成员间联席会议。

（四）合作各方以“跨域通办”为契机建立区域间长效合作、共享、互惠机制，加强其他政务服务领域合作，共享政务服务改革创新成果，推动各合作单位政务服务水平不断提升。

（五）合作各方应通过广告、海报、广播、电视、报纸、网站等媒体以及微信、微博等新媒体开展“跨域通办”工作宣传，扩大企业群众的知晓率，不断提升办理意愿。

## 六、其他事宜

（一）联盟成员实行动态调整，自愿加入联盟的成员，需

签订《“云牵手联盟”—政务服务“跨域通办”合作协议》。

(二) 签约地市的区(县)政务服务管理单位一并纳入本合作机制, 市级行政审批(政务服务)管理部门代表本市签订, 区(县)级无需单独签订, 由各市行政审批(政务服务)管理部门函告下属区(市)行政审批(政务服务)管理部门。

(三) 本协议未尽事宜, 由各方共同协商, 并以补充条款、纪要、函告等形式予以确定。

(四) 本协议一式肆份, 双方各执两份, 由合作单位盖章后生效。



2022年3月2日