

上海市金山区政务服务办公室

金政务办〔2022〕5号

金山区政务服务办公室关于印发《2022年金山区“一网通办”政务服务自助终端建设实施方案》的通知

各镇政府、街道办事处、园区管委会：

现将《2022年金山区“一网通办”政务服务自助终端建设实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真按照执行。

上海市金山区政务服务办公室

2022年7月21日

2022年金山区“一网通办”政务服务自助终端建设实施方案

为贯彻落实《上海市街道社区党群服务中心体系功能建设指导意见》（沪委办发〔2021〕33号）《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪府办发〔2022〕1号）《关于加快推进街镇社区党群服务中心体系功能建设的实施意见的通知》（金委办发〔2021〕7号）及《2022年金山区全面深化落实“一网通办”改革工作要点》（金府办发〔2022〕6号）的相关工作要求，进一步加强街镇党群服务中心功能体系建设，推动政务服务自助终端进社区、进村居，实现党建引领下多条线、多业务的政务服务事项集成办理，现就本区增设政务服务自助终端及开设24小时自助服务区制订以下具体实施方案。

一、工作任务

（一）增加自助终端布设

各街镇（高新区）应结合本辖区企业和人口分布、企业和群众实际需求、服务提供辐射范围以及已有政务自助服务终端等情况，从更好地利企便民角度研究“一网通办”自助终端增设部署点位位置，积极打造政务服务自助服务点、形成“15分钟政务服务圈”。在部署数量上，各街镇（高新区）新增综合类自助终端数量不少于2台，具体可在以下点位进行布设：

1. 街镇（高新区）党群服务中心

围绕强化各街镇（高新区）党群服务中心标准化建设，健全

中心服务功能，提升政务服务能力，各街镇（高新区）党群服务中心应至少配备一台政务服务自助终端，方便企业群众就近办事。

2. 村（居）

结合本街镇（高新区）社区、村（居）群众的办事需求选择相关村（居）进行布设，每个街镇（高新区）至少有一个村（居）点位配备一台政务服务自助终端，推动政务服务向基层延伸。

3. 其他服务场所

各街镇（高新区）也可根据区域发展实际情况合理设置自助终端部署点位，如尚未部署设备的社区事务受理服务中心分中心或大中型综合购物场所、医疗机构等，提升就近服务群众能力。

（二）扩大 24 小时自助服务区建设

各街镇（高新区）要在原有社区事务受理服务中心自助服务区和新布置的自助终端点位基础上，积极研究提升服务能力，通过改造原有场地、开辟独立空间、配置智能门禁认证系统和自助寄取柜等设备，升级打造 24 小时自助服务区，为市民提供全天候的政务服务。

二、工作流程

（一）需求调研

各街镇（高新区）结合区域实际情况，将所需配置的自助终端设备数量、点位情况反馈至区政务服务办。

（二）方案制定

根据各街镇（高新区）上报的自助终端拟布设数量、点位和相关设备机型等情况，结合拟布设点位的空间布局和网络环境，

相关技术公司于8月25日前编制具体的自助终端布设技术方案和自助办理事项方案。

（三）部署实施

按照确定后的自助终端布设技术方案和自助办理事项方案，各街镇（高新区）与相关技术公司就自助终端设备的购置、租赁和日常运维等内容签订协议。技术公司负责按照协议内容在9月20日前完成自助终端设备的生产、安装、调试工作。

三、工作要求

（一）提高工作站位

加强政务服务自助服务终端建设是党建引领下，持续健全党群服务中心服务功能、推动政务服务延伸基层的重要举措，有助于满足企业群众就近办、错峰办、下班办的需求。各街镇（高新区）要充分认识到配置自助终端设备对构建“一网通办”全方位服务体系的重要意义，加大经费保障力度，对本辖区自助终端设备配置工作做到认真分析、提早安排、抓紧落实，确保工作按期完成。

（二）强化组织领导

各街镇（高新区）要明确分管领导和具体责任人，负责本辖区自助终端设备的前期筹备安装和后期引导应用工作。要根据自助终端高频服务事项清单，围绕服务群体差异，针对性开展自助终端的应用推广工作，提高服务精准性。区行政服务中心要以24小时自助办理区为载体，建立自助终端引导员培训基地，定期开展业务培训和指导。

（三）做好日常管理

各街镇（高新区）、相关村（居）要明确责任主体做好自助终端的日常管理工作，包括网络条件、供电保障、环境卫生和日常检查，形成常态化的管理机制和办法。加强自助终端的应用宣传推广，充分利用各类媒体资源、宣传展板、宣传资料，提高线下自助办理的社会知晓度和群众体验感。

