

# 磐安县人民政府办公室文件

磐政办〔2021〕24号

---

## 磐安县人民政府办公室 关于印发《磐安县数字化改革推动政务服务 均等化项目试点实施方案》的通知

各镇乡人民政府、街道办事处，县政府各部门：

现将《磐安县数字化改革推动政务服务均等化项目试点实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

磐安县人民政府办公室

2021年8月30日

# 磐安县数字化改革推动政务服务均等化 项目试点实施方案

为践行整体智治理念，全面推进数字化改革，构建“以人为核心”的政务服务体系 and 普惠金融体系，加快我县数字化改革，推动政务服务均等化，助力乡村振兴，根据省市统一部署，结合我县实际，制定本方案。

## 一、工作目标

遵循“外拓合作，内建平台，融合应用”的思路，以政务服务 2.0 平台为依托，借助农商银行金融服务网络，通过数字赋能、技术创新、业务协调，建设线上线下多场景政银服务一体化项目，拓展智慧政务服务前沿触角，构建与数字化改革相适应的业务支撑、场景布局和服务模式，构建政银联动的基层政务服务新机制，打造“就近办、自助办、掌上办、上门办”的乡村政务服务新场景。通过探索实践，推动政府服务均等化水平不断提升，努力打造政务服务领域数字化改革的磐安样板。

## 二、重点任务

（一）构建政银联动的基层政务服务新机制。充分借助农商银行基层网点多、服务覆盖面广、社区与农村群众基础好的优势，集成智慧政务服务应用，整合政银服务现有资源，加强跨部门跨层级业务协同，在基层构建“乡镇（街道）365 便民服务中心+‘浙里办’线下专窗+山城管事之家”的政务服务新体系，扩大

政务服务在乡村的网点覆盖，打通政务服务“最后一公里”。

（二）打造“四个办”的乡村政务服务新场景。推动“浙里办”线下专窗在农商银行各网点、丰收驿站、助农服务点的复制推广，实现“就近办”；开发集政银业务为一体的新型智能柜员机，实现“自助办”；整合农商银行丰收互联 APP 服务功能，延伸“掌上办”服务渠道；结合银行客户经理移动终端，实现群众特别是老年人与特殊群体“上门办”。

（三）塑造政银合作服务品牌。将政银服务合作纳入政务服务规划体系，围绕打造基层政务服务“就近办、自助办、掌上办、上门办”助力乡村振兴品牌，加强政银服务合作标准化、规范化建设，完善工作机制，明确办理事项，规范办事流程，形成政银合作的职责体系、场景布局、服务模式和服务闭环。

### 三、建设内容

（一）构建多场景政银服务一体化体系。

1. 推动政务服务向银行窗口进一步延伸。在农商银行各营业网点增设“浙里办”线下专窗，通过布放专线在 PC 机上实现政务服务与金融服务在网点柜面“一窗通办”。将政务服务高频便民事项延伸到浙江农信丰收驿站和助农服务点，为企业群众就近实现“政务+金融”服务。

2. 开发政银服务智能自助终端。结合农商银行智能自助机具原有金融功能，将政务服务通过接口模式接入至银行智能柜员机，开发统一的政银服务智能自助终端，实现网点与政务大厅“政务

+金融”自助办理。

3. 开发数字 PAD 移动应用。将政务服务通过接口模式接入至浙江农信数字 PAD，借助农商银行客户经理线下网格化走访和线上数字 PAD 移动办理，创新“客户经理+上门办”政务服务模式，提升与政府数字化改革相适应的闭环服务。

4. 集成升级“丰收互联”APP 功能。将政务服务高频事项接入浙江农信互联网应用平台“丰收互联”APP，实现政务服务在丰收互联 APP 的“一网通办”。

## （二）建立政银服务合作工作规范

明确政银双方在组织协调、人员配置、宣传培训、事项清单、系统联动等事项上的功能与职责，构建与数字化改革相适应的政银合作职责体系；推行银行办理政务服务的首问责任、容缺受理、告知承诺、快递送达等标准化服务流程，健全政银服务“好差评”机制，加快政银服务标准化、规范化、便利化的建设。建立政务服务代办和帮办队伍，加强人员业务培训，为规范专业的开展政务服务提供有力保障。

## 四、进度安排

### （一）方案谋划阶段（2021 年 6 月—7 月 31 日）

1. 开展乡镇（街道）、村（社区）调研，把握基层政务需求，准确试点项目目标定位。（完成时间：7 月上旬，责任单位：县农商银行、县 365 行政服务中心、县大数据发展中心）

2. 开展数字化改革推动政务服务均等化项目试点可行性研

究，制定实施方案。（完成时间：7月中旬，责任单位：县365行政服务中心、县大数据发展中心、县农商银行）

3. 成立领导小组及工作专班，对接协调有关部门，细化分工，明确责任。（完成时间：7月底前，县府办、县365行政服务中心、县大数据发展中心、县农商银行）

## （二）开展试点阶段（2021年8月1日—9月15日）

1. 确定试点地区及事项清单。（完成时间：8月初，责任单位：县农商银行、县365行政服务中心、县大数据发展中心）

2. 完善政务服务2.0平台配置，落实窗口人员收件账号配置，完成各网点事项上线和软硬件设备调试，确保延伸网点政务服务2.0平台的运行顺畅。（完成时间：8月初，责任单位：县大数据发展中心、县365行政服务中心、县农商银行）

3. 落实政务服务事项业务培训，推进政务服务2.0平台系统操作培训，完成首批列入试点单位人员业务培训。（完成时间：8月上旬，责任单位：县365行政服务中心、县大数据发展中心、县农商银行、各有关业务部门）

4. 召开全县数字化改革推动政务服务均等化试点工作动员部署会。（完成时间：8月中旬，责任单位：县365行政服务中心、县大数据发展中心、县农商银行）

5. 完成农商银行自助终端、“丰收互联”、移动平板设备和系统的操作培训，完成山城办事员能力提升培训。（完成时间：9月上旬（责任单位：县365行政服务中心、县大数据发展中心、县

农商银行、各有关业务部门)

6. 明确银行窗口政务服务综合受理区、“24 小时自助服务区”“互联网+政务服务”体验区的功能布局。(完成时间: 9 月 15 日前, 责任单位: 县农商银行)

### (三) 完善提升阶段(2021 年 9 月下旬—10 月上旬)

1. 建立统一政银服务合作职责体系, 标准化服务流程、评价机制, 明确银行网点“综合窗口”人员配置、工作清单、考核评级实施标准。(完成时间: 10 月上旬, 责任单位: 县农商银行)

2. 完善工作协调机制, 业务培训机制、系统维护机制、窗口评价机制、服务宣传方案。(完成时间: 10 月上旬, 责任单位: 县 365 行政服务中心、县农商银行)

3. 开展网点改造, 打造统一形象。(完成时间: 10 月上旬, 责任单位: 县农商银行、县 365 行政服务中心)

4. 制定典型案例收集方案、汇总编制典型案例集, 策划制作案例视频。(完成时间: 10 月 15 日前, 责任单位: 县 365 行政服务中心、县农商银行)

### (四) 面上推广阶段(2021 年 10 月中旬—12 月底)

1. 在省“政务+金融”的总体架构下, 进一步优化银行自助终端, 手机 APP 端功能, 深化地方“政务+金融”平台功能建设, 全面推进“就近办、自助办、掌上办、上门办”。(完成时间: 10 月底前, 责任单位: 县农商银行、县 365 行政服务中心、县大数据发展中心)

2. 在巩固提升试点顺畅运行的基础上，逐步在全县农商银行各物理网点、丰收驿站、助农取款点及所有自助终端、数字 PAD、丰收互联 APP 等多渠道全面推广政务服务均等化。（完成时间：12 月底前，责任单位：县农商银行、县 365 行政服务中心、县大数据发展中心）

3. 完成数字化改革推动政务服务均等化项目全县布局，构建“网点分布合理，功能设施完善、服务规范高效”的基层政务服务新体系。（完成时间：12 月底前，责任单位：县 365 行政服务中心、县大数据发展中心、县农商银行）

## 五、工作保障

（一）提高思想认识。充分认识数字化改革推动政务服务均等化项目试点重大意义，将试点工作作为向建党 100 周年献礼的项目抓好落实，借助银行的社会覆盖面，嵌入政务服务功能，推动政务服务更大范围，更多渠道向基层延伸，通过数字化改革，实现多场景政银合作一体化，促进公共服务均等化，助力乡村振兴。

（二）加强组织领导。成立由分管副县长担任组长，相关成员单位主要负责人为成员的试点改革工作领导小组，加强工作统一领导。领导小组下设工作专班，具体负责试点项目的组织实施。建立工作推进例会制度，加强问题协商，政银对接，确保试点改革有序整体推进。

（三）强化任务落实。围绕打造多场景政银服务一体化整体

建设目标，细化任务清单，倒排工作计划，明确责任分工。县 365 行政服务中心负责政务服务业务培训指导，协调部门协同支撑；县大数据发展中心负责网络和技术的支撑；县农商银行负责网点“浙里办”线下专窗的推广、功能区的改造以及政银一体终端机开发部署。

（四）保障网络安全。着眼网络传输安全、加强银行安全设备配备，加强用户认证安全体系建设，严格按照数据安全要求，开展政务服务数据应用，数据管理部门要加强政银服务合作指导，落实对数据使用的监管，确保政务数据安全。

附件：数字化改革推动政务服务均等化项目联合工作专班名单



附件

## 数字化改革推动政务服务均等化项目 联合工作专班名单

组 长：何 斌

副组长：倪江航（县府办）

周新辉（县 365 行政服务中心）

施勇青（县大数据发展中心）

沈旭勇（县农商银行）

成 员：芦洪明（县 365 行政服务中心）

陈 刚（县大数据发展中心）

洪珺哲（县农商银行）

领导小组下设办公室（设在县 365 行政服务中心），周新辉兼任办公室主任，牵头试点项目推进实施、问题协调、对接联络等工作。

---

抄送：县委各部门，人大常委会、县政协办公室，人武部，法院，  
检察院，各群众团体。

---

磐安县人民政府办公室

2021年9月2日印发

---