

广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社

粤政数函〔2021〕550号

广东省政务服务数据管理局 广东省农村 信用社联合社关于印发《“粤智助”政府 服务自助机覆盖全省行政村 工作方案》的通知

各地级以上市政务服务数据管理局、农商银行：

为落实《广东省人民政府办公厅关于印发广东省数字政府改革建设2021年工作要点的通知》（粤办函〔2021〕44号）、《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社战略合作框架协议》《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于成立推进乡村政务服务联合工作组的通知》（粤政数函〔2021〕199号）要求，推动政务服务向基层延伸，实现政府服务自助机在我省行政村全覆盖，我们制定了《“粤智助”政府服务自助机覆盖全省行政村工作方案》，现印发给你们，请遵照执行。

广东省政务服务数据管理局



广东省农村信用社联合社



2021年9月15日

(联系人及电话：省政务服务数据管理局张忆，
020-83134255、18588833055；省农信联社严继良，
020-38021403、13560349435)

“粤智助”政府服务自助机覆盖 全省行政村工作方案

根据中央关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的战略部署和省数字政府改革建设要求，为推动政务服务向基层延伸，打通政务服务“最后一公里”，实现政府服务自助机在我省行政村全覆盖，助力乡村振兴，提高基层群众的幸福感和获得感，结合工作实际，制定本工作方案。

一、工作目标

2022年1月31日前，在全省行政村投放约2万台“粤智助”政府服务自助机（以下简称“自助机”）。通过自助机为基层群众提供所需的政务服务、公共服务和金融服务，实现基层群众办事“就近办、自助办、一次办成”。

二、工作分工

省政务服务数据管理局负责“粤智助”政府服务自助机投放工作的统筹安排和组织协调，省农村信用社联合社负责统筹各地农商银行提供自助机设备，配合省政务服务数据管理局做好设备投放到行政村的相关工作。

市、县（区）政务服务数据管理局和各地农商银行密切配合，共同做好本地区设备投放工作。县（区）政务服务数据管理局协调镇（街）、行政村明确自助机的设备管理人员，做好自助机投放场所环境布置和日常管理，宣传和引导群众

使用自助机。各地农商银行确保自助机投放到位，安排乡村振兴特派员进村入户宣传指导群众使用自助机。

三、工作任务

（一）环境准备。各镇及行政村负责自助机部署环境准备工作。自助机应部署在便于服务群众的村（居）委会或党群服务中心（站）的室内场所，设备占地面积应不小于 3.6 平方米，其中长不少于 2 米、宽不少于 1.8 米。摆放自助机的桌子长度不少于 1.1 米、宽度不少于 0.7 米、高度在 0.7 米至 0.9 米之间，建议同时配套提供高度适宜的座椅。投放场所应具备接地保护的最新国标三孔面板插座，开通政务外网，提前准备长度适宜的网线和打印耗材 A4 纸张。对未开通政务外网的行政村，商省政务服务数据管理局另行处理。请汕头市、湛江市于 2021 年 9 月 25 日前完成，其他地市于 2021 年 10 月 15 日前完成。

（二）信息收集。各地级以上市政务服务数据管理局按照《XX 市政府服务自助机信息汇总表》（见附件 1）补齐本地区各行政村政务外网的 IP 地址、投放场所详细地址、设备管理人员名单和联系方式等信息，填写完整后报送至省政务服务数据管理局。各地农商银行向省农村信用社联合社报送派遣到各行政村的乡村振兴特派员名单，同步报同级政务服务数据管理局（见附件 2），并提前准备好金融应用平台的金融终端编号、初始用户密码、远程密钥验证码。请汕头市、湛江市于 2021 年 9 月 30 日前完成，其他地市于 2021 年 10 月 20 日前完成。

（三）设备安装。设备到货后，各地农商银行组织设备生产厂家开箱、现场安装和调试，并检验每项服务是否正常可用。请汕头市、湛江市于2021年10月31日前完成，其他地市于2022年1月10日前完成。

（四）人员培训。自助机安装开通后，各级政务服务数据管理局和各地农商银行须对村委会工作人员和乡村振兴特派员开展培训，确保相关工作人员了解项目情况和日常管理要求，掌握自助机操作、耗材添加和常见故障排查技能。请汕头市、湛江市于2021年10月31日前完成，其他地市于2022年1月31日前完成。

（五）设备交付。农商银行和村委会对自助机安装和培训情况进行确认，填写《政府服务自助机交付表》并签字盖章（见附件3）。请汕头市、湛江市于2021年10月31日前完成，其他地市于2022年1月31日前完成。

（六）宣传推广。自助机开通使用后，各级政务服务数据管理局和各地农商银行要结合本地实际情况，联合镇村积极开展宣传推广活动，制作统一规范的自助机和乡村振兴特派员服务标识牌，引导基层群众使用自助机。村委会工作人员、乡村振兴特派员要进村到户，对群众逐户走访宣传，让“政府服务进村”家喻户晓。

（七）日常管理。村委会工作人员负责做好设备每天开关机、协助群众操作、及时补充打印纸、更换耗材和处理简单故障等日常管理工作。乡村振兴特派员负责协助村委会工作人员做好设备使用和管理的工作，组织设备生产厂家做好自

助机日常巡检、故障处理等保障工作。

四、工作保障

（一）加强组织领导。各级政务服务数据管理局和各地农商银行要高度重视政府服务自助机投放工作，成立自助机投放工作联合专班，明确牵头责任人，制定自助机投放方案，细化分解任务，压实各级政府和行政村责任，确保自助机投放工作顺利完成。

（二）多方协同联动。各级政务服务数据管理局和本地农商银行要围绕政府服务自助机投放及使用过程中需协调解决的问题，建立常态化沟通联络机制，形成工作合力，实现省、市、县、镇、村五级联动和同频共振。

（三）加强检查监督。省、市政务服务数据管理局和省农村信用社联合社加强对自助机投放工作的检查监督，及时掌握各地投放工作进展。省政务服务数据管理局每周通报各地工作进度情况，会同省农村信用社联合社组织开展现场抽查。

附件：1.XX 市政府服务自助机信息汇总表

2.XX 市乡村振兴特派员名单

3.政府服务自助机交付表

附件 1

XX 市政府服务自助机信息汇总表

序 号	设备场所信息				设备管理员信息			设备 IP 地址	备注
	县	镇	村	详细地址	姓名	职务	联系电话		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									

填表单位: XX 市政务服务数据管理局 (盖章)

填表人:

复核人:

附件 2

XX 市乡村振兴特派员名单

序号	行政村信息			乡村振兴特派员信息		备注
	县	镇	村	姓名	联系电话	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

填表单位：XX 农商银行（盖章）

填表人：

复核人：

附件 3

政府服务自助机交付表

设备所在行政村	XXX 市 XXX 县 XXX 镇 XXX 村		
设备所在位置	XX 村党群服务中心	设备编号	机器设备编号
设备交付情况	农商银行经办人签字		行政村经办人签字
☐ 已完成安装调试			
☐ 设备运行正常			
☐ 已完成设备管理员培训			
农商银行确认	农商银行盖章 年 月 日		
行政村确认	行政村盖章 年 月 日		