

平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局文件

平湛政务和大数据〔2022〕34号

关于转发《平顶山市政务服务和大数据管理局关于印发<平顶山市“政银通办”工作管理办法（暂行）>的通知》的通知

区直各有关单位：

现将平顶山市政务服务和大数据管理局《关于印发<平顶山市“政银通办”工作管理办法（暂行）>的通知》转发给你们，请认真贯彻落实。



平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2022〕58号

关于印发《平顶山市“政银通办”工作 管理办法（暂行）》的通知

局机关、中心机关各科室，各银行机构：

为深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，扎实推进“政银通办”规范有序开展。现将《平顶山市“政银通办”工作管理办法（暂行）》印发给你们，请认真贯彻落实。



平顶山市“政银通办”工作管理办法（暂行）

为深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，扎实推进“政银通办”规范有序开展，提高全市政务服务“就近办”“马上办”水平，促进“互联网+政务+金融”有机结合，打通政务服务“最后一公里”。现制定本工作管理办法（暂行）。

一、总体原则

政府和银行充分双方发挥各自优势，科学利用大数据平台可实现的数据共享及银行人力、技术等资源，在全市具备条件的银行网点建设“政银通办”便民服务站（点），采取前移政务服务综合窗口至银行网点、推动集成式政务服务自助终端向银行延伸、将政务服务事项入驻银行智慧柜员机等方式。依托银行网点辐射范围和智能服务终端分布宽度优势，延伸政务服务受理渠道，打造群众身边的政务服务大厅。

二、申报条件

具备并能正常履行以下条件的银行机构方可申报“政银通办”工作合作银行：

1. 积极主动参与全市“政银通办”工作，配合做好“政银通办”服务及其宣传推广工作；
2. 为“政银通办”便民服务站（点）的设置提供场地，加强标准化建设，统一规范功能布局、窗口设置、服务机制、人员配

置、适老服务等体系；

3. 配备“政银通办”服务相关的信息化设备、政务服务综合专窗工作人员和指引导办人员；

4. 保障网络安全，使用平顶山市电子政务外网受理有关政务服务事项，做到专网专用，电脑专机专用；

5. 负责与“平顶山市智慧政务服务平台”进行对接，在银行机构的集成式政务服务自助终端和智慧柜员机上线政务服务事项，确保周边群众能够自助办理政务服务事项；

6. 承办市民对“政银通办”便民服务网点的有关投诉和建议；

7. 接受市“政银通办”工作领导小组办公室的统一领导。

三、建设流程

（一）便民服务站（点）的建设申请

由银行机构提出书面申请（申请表见附件1），经市政务服务和大数据管理局审批；审批通过后，银行机构与市政务服务和大数据管理局、市金融工作局签订三方合作协议及保密协议。

银行机构根据需求在选定银行网点设置人工窗口、投放集成式政务服务自助终端、在银行智慧柜员机上架政务服务事项等渠道办理政务服务事项。其中设置人工窗口或投放集成式政务服务自助终端的银行网点建设“政银通办”便民服务站，仅在在银行智慧柜员机上架政务服务事项的银行网点建设“政银通办”便民

服务点。银行机构根据建设目标对提供政务服务的银行网点进行整体布局，本着标准统一、标识醒目的原则建设“政银通办”服务区，并在建成后报请“政银通办”工作领导小组办公室进行验收及向“政银通办”便民服务站授牌。

（二）搭设电子政务外网

根据“政银通办”工作要求，为保证政务服务信息系统及数据安全，银行机构在开展政务服务工作中，应统一使用平顶山市电子政务外网。银行机构提出书面申请（申请表见附件2），由市政务服务和大数据管理局审批，审批通过后由“政银通办”工作领导小组办公室协调技术公司与银行机构对接，完成电子政务外网的接入工作。

（三）设置人工窗口

由银行机构提出书面申请（申请表见附件3），由市政务服务和大数据管理局审批，审批完成后由市直相关部门配合银行机构完善相关手续并开通相关权限；“政银通办”工作领导小组办公室要对各网点人工窗口工作人员信息进行备案，正式上岗前由“政银通办”工作领导小组办公室组织对人工窗口工作人员进行培训，培训合格后方可上岗工作。

（四）投放集成式政务服务自助终端

银行机构自行采购集成式政务服务自助终端，由市政务服务和大数据管理局负责向银行机构集成式政务服务终端对接上线

“平顶山市智慧政务服务平台”，并负责系统调试、技术保障及维护更新等工作。具体工作流程参照《平顶山智慧政务服务平台管理办法（暂行）》。

（五）银行智慧柜员机事项上架的申请

由银行机构提出书面申请（申请表见附件4），由市政务服务和大数据管理局审批，审批完成后，由“政银通办”工作领导小组办公室协调数据共享交换平台提供数据接口相关信息，并将数据接口信息交付银行机构，协调银行机构与相关技术公司、相关部门进行数据对接，经银行机构对政务服务事项开发、测试后上线银行智慧柜员机。

四、责任义务

（一）服务水平

1. 银行机构要加强对“政银通办”网点工作人员的管理，严格落实首问负责制、一次性告知制等规章制度，网点工作人员要文明服务，规范办理。

2. 工作人员要严格遵守国家法律、法规政策和有关规章制度，做到办事公开严谨、受理准确快捷、解释耐心周到、答复明确满意、态度热情礼貌、作风踏实诚恳、纪律严格遵守、承办规范高效。

3. 银行机构要及时处理网点服务方面的投诉举报或网络舆情，安排专人查明问题原因，取得当事人的谅解，确因工作人员

失误引发的问题，对涉事工作人员进行通报处理。

（二）服务质效

“政银通办”工作领导小组办公室将定期汇总各网点办事情况进行统计，结合网点位置、人流量、业务平均受理量等方面进行考量，对于业务办理量小、设备使用率低、服务态度差的网点进行通报，并查清问题原因，及时整改。

（三）数据安全

各银行机构要严格遵守《平顶山市政务数据安全暂行办法》，落实政务数据安全责任制，按照“谁主管谁负责、谁运行谁负责、谁使用谁负责”的要求，保障政务数据全生命周期安全。政务服务人工窗口的工作人员除正常办理群众的受理请求外，严禁私自查阅、传播、使用相关政务数据信息。如发生数据泄密和引发的安全问题，将严格追究相关主体责任并视情况考虑终止合作关系。

五、退出机制

根据合作协议规定，合作期间银行机构不能履行对市政务服务和大数据管理局相关的责任和义务，对服务考核机制不能正常履行时，大数据局可以提出申请终止合作，经双方协商后解除合作协议。

六、各银行机构要严格按照本办法规定，补充完善相关审批手续。

七、本办法自 2022 年 11 月 2 日起执行。

- 附件：1. 平顶山市“政银通办”便民服务站开通申请表
2. 平顶山市“政银通办”电子政务外网接入申请表
3. 平顶山市“政银通办”人工窗口设置申请表
4. 平顶山市“政银通办”智慧柜员机上架政务服务事项申请表

附件 1

平顶山市“政银通办”便民服务站开通申请表

单位：（盖章）

时间： 年 月 日

申请单位			
联系人		联系电话	
业务负责人		联系电话	
主管领导		联系电话	
投放网点分布			
编号	网点名称	网点位置	政务服务类型
1			
2			
3			
4			
5			
6			
“政银通办”工作领导小组办公室意见			
局政务服务环境科意见			
主管领导意见			

附件 2

平顶山市“政银通办”电子政务外网接入申请表

单位名称			
单位地址			
分管领导		联系电话	
经办人		联系电话	
技术对接工程师		联系电话	
接入方式选择	局域网整网接入 <input type="checkbox"/>		
业务接入需求	<input type="checkbox"/> 1. 访问互联网（本地） <input type="checkbox"/> 2. 访问政务外网互联网区（需附互联网业务服务情况说明或上级指导性文件） <input type="checkbox"/> 3. 访问政务外网公共区（需附互联网业务服务情况说明或上级指导性文件）政务外网公共区业务服务接入（需附公共区业务服务情况说明或上级指导性文件）		
附件	1、现有网络拓扑图（含设备的 IP 地址配置信息）； 2、计划接入政务外网的终端类型及数量；		
<p>接入单位：</p> <p style="padding-left: 40px;">申请接入电子政务外网数据共享区，访问政务外网。</p> <p style="text-align: center;">签字盖章： _____ 日期： _____</p>			

“政银通办”工作领导小组办公室意见：

日期：

局电子政务科意见：

日期：

主管领导意见：

日期：

附件 3

平顶山市“政银通办”人工窗口设置申请表

单位：（盖章）

时间： 年 月 日

银行机构名称				
联系人		联系电话		
业务负责人		联系电话		
主管领导		联系电话		
设置人工窗口网点				
编号	网点名称	人工窗口数	开通事项类型	窗口办理人
1				
2				
3				
4				
5				
“政银通办” 工作领导小组 办公室意见				
局审批改革 协调科意见				
主管领导 意见				

附件 4

平顶山市“政银通办”智慧柜员机上架政务服务事项申请表

单位：（盖章）

时间： 年 月 日

银行机构名称				
柜员机型号		操作系统类型		
联系人		联系电话		
技术对接人		联系电话		
主管领导		联系电话		
智慧柜员机数量		拟定上线时间		
开通事项信息				
编号	事项单位	事项名称	业务类型	办理结果
1				
2				
3				
4				
5				
“政银通办” 工作领导小组 办公室意见				
局数据资源发 展规划科意见				
主管领导 意见				

平顶山市政务服务和大数据管理局办公室

2022年11月2日印发

