

# 台州市人民政府行政服务中心文件

台政服〔2021〕41号

## 关于做好“省心办事”等政务服务数字化改革应用试运行工作的通知

各县（市、区）行政服务中心（审批局）、台州湾新区行政审批与投资服务局：

为加快推进全市数智政务建设，全面部署运行台州政务服务“三智”综合应用，通过数字赋能，推动企业、群众便捷办事，现就做好“省心办事”等政务服务数改应用试运行工作通知如下：

### 一、登录方式

台州政务服务“三智”综合应用（管理端）已在浙政钉上架，各地可以通过以下路径登录使用：浙政钉（PC端）—工作台（切换至台州市）—台州政务统一工作台，扫码登录。

“省心办事”应用（用户端）手机打开链接，可免密登录，链接地址为：<https://sxbs.tzzjfw.cn/wisdom/zwmap/portal/guide/free/index.do?code=331001>。应用在“浙里办”上架后，登录“浙里办”台省心频道访问。

应用登录路径详见附件 1。

## 二、工作内容

（一）做好“省心办事”后台维护。“省心办事”系列集成应用包括“在线申报”、“视频指南”、“线上帮办”、“政务地图”四大模块，旨在为群众提供更高效更便捷的政务服务，实现“网上随时办”、“视频教你办”、“客服协助办”和“大厅就近办”，各地要积极落实各应用模块的后台保障工作。

1. **梳理网上（掌上）好办易办事项。**通过好办易办事项梳理，将办事体验好、办理频率高的事项以“在线申报”方式优先推荐给办事企业和群众。建立全市统一“好易办”事项目录（详见附件 2，有补充的请在 1 月 6 日前反馈），每半年一次全市范围内更新，各县市区中心推动本级部门参与事项维护。

2. **制作政务服务微视频。**通过“视频”、“图文”、“卡通漫画”等方式全市共同开展办事指南编制，各县市区中心 1 月 6 日前将本地制作的办事指南上传至微视频平台，认领其他地区指南，并通过政务微视频后台找到网站链接菜单获取页面链接，发布至地区中心微信公众号。进一步探索“场

景式”微视频，提升宣传效果。

**3. 维护政务地图后台数据。**为保障政务地图网点、事项的准确性，各县市区中心要建立动态更新维护机制，办事网点发生调整需在地理信息平台进行变更，可办事项发生调整需在权力事项库进行变更。对系统智能提示的新增事项或调整事项及时进行维护，对办事群众反馈的错误信息快速响应、及时更正。

**4. 做好线上帮办应用相关保障。**在线帮办应用通过智能和人工客服为企业、群众提供专业咨询、帮办服务。目前，市本级中心已在交通、建设和公积金等领域 20 个高频事项开展人工帮办服务，下阶段计划全市逐步开展应用部署，请各地结合实际提前做好有关工作。**一是培育在线帮办团队。**根据重点领域需帮办服务事项，集合各领域受理员骨干，组建一支专业化的咨询帮办队伍，并逐步从专域向综合帮办发展。**二是建立健全咨询知识库。**完备的咨询知识库是人工智能 24 小时服务的基础，各地要在原有咨询知识库建设的基础上，按照全市统一部署，深化完善知识库体系，梳理问答逻辑树，并不断迭代更新知识库内容。

**（二）加强综合自助终端运维管理。**全市综合自助终端已接入政务服务 2.0 平台，第一批上线 127 项 2.0 事项（详见附件 3）。为发挥好综合自助终端基层就近办、24 小时自助办的系统集成优势，各县市区中心需通过综合自助终端运维管理平台，做好以下几方面：**一是补充完善设备信息。**在

“运维管理—设备”对辖区内各综合自助终端“是否24小时运行”字段信息进行更新。二是**加强设备状态日常检查**。系统管理员每日通过运维管理平台对辖区内终端设备进行检查，对于系统预警的设备、超时离线的设备进行问题核实，故障设备应通过运维平台提出维修申请，全程跟踪设备维修情况。三是**建立事项更新机制**。对基层办事需求大、办事体验好的事项及时向市中心提出上线申请。

**（三）全面应用综合受理员一体化职业化系统**。根据《综合受理员一体化职业化建设系统实施方案》，2022年1月1日起，综合受理员一体化职业化建设系统常态化应用，结合试运行期间各地意见反馈，各县市区应进一步做好以下几方面：**一是完善浙政钉用户账号**。综合受理员人员库依托浙政钉用户体系建设，人员信息直接从浙政钉组织架构中同步，人员入职和离职均需在浙政钉中新增或删除人员，原则上系统只保留浙政钉账户登录方式。**二是每月报送数据晾晒表**。为加强综合受理员的业务培训和人员管理，市中心将每月晾晒系统中的培训、考试、测试等重要数据，各县市区中心填写数据晾晒表（详见附件4），每月3号前报送市中心。每期晾晒数据将纳入争先评优年度考核。

**（四）推广营商环境线下大厅无感监测**。根据浙江省数字政府“一地创新、全省共享”应用项目建设要求，市本级中心已完成大厅营商环境相关指标数据的采集、清洗和分析规则的设定。为扩充样本数据，检验系统建设的合理性和可

复制性，12月17日数字政府工作专班会议要求，试点地区应于12月底前接入全市行政服务中心营商环境相关指标数据。各县市区中心在前期叫号数据接入的基础上进一步规范业务流程，加强相关受理人员培训，提高数据采集的准确性。

### 三、其他要求

1. **建立管理员负责制。**台州政务服务“三智”综合应涉多套系统、面向不同使用群体，为提高系统管理效率，建立市、县两级系统管理员分级管理制度，各地信息化分管领导为系统应用责任领导，主抓本地区系统的贯通，科室负责人、业务骨干为本级系统管理员（开通所有应用管理员权限），负责本地区系统统一管理和应用，协调处理其他科室以及乡镇（街道）的应用问题。请各县市区根据下发的本级系统管理员名单和各类应用已开通管理员账号名单（详见附件5），梳理各地本级和各应用管理员需求（包括删除或新增管理员）于1月4日之前反馈至市中心。

2. **畅通问题反馈渠道。**保障各地应用过程提出的问题、需求可以快速响应，并及时进行系统优化，现将各浙政钉问题反馈群进行整合，按照功能相似性划分为：综合受理员一体化职业化建设系统运维群、综合自助终端运维群和“省心办事”运维群（群二维码详见附件6）。相关应用负责人可以直接在群内进行问题反馈或者需求提出，市中心将及时修复系统故障并开展功能开发。

3. **加强媒体宣传推广。**各地请于1月7日前完成微信公

众号上“政务服务微视频”栏目页面更换。做好“省心办事”应用在“浙里办”上线后的转发和窗口推广工作，切实提高企业、群众办事的便利性。

- 附件：1. 应用登录路径
2. 全市网上（掌上）好办易办事项目录
  3. 综合自助机事项清单（第一批）
  4. 综合受理员一体化职业化系统数据晾晒表
  5. 县（市、区）各系统应用管理员名单
  6. 浙政钉各系统运维群二维码

台州市人民政府行政服务中心

2021年12月30日