

# 武昌区第十六届人民代表大会第一次会议代表建议

水果湖街道 代表组

建议编号 163

标 题	关于完善、普及我区自助政务服务一体机的建议
代表姓名	周力萍
<p><b>案 由：</b></p> <p>武汉市推行的自助政务服务一体机，是政府便民化建设的延伸，为市民办理各项日常事务提供了便利。但目前自助政务服务一体机存在使用功能单一，网点分布少、普及面窄的问题，建议进一步完善及加大推广。问题具体如下：</p> <p>（一）使用功能单一</p> <p>目前提供26类306项服务内容，大多为信息查询，功能较为单一。热门查询里，主要提供的是房产信息查询、不动产登记结果查询、社保、养老保险、公积金及个税查询、水电气缴纳等，涵盖面虽广，但是可使用面非常少。在全年功能事项统计中，部分事项热度较高，诸如武汉房产信息查询（29%）、武汉不动产查询（26%）、社保待遇资格认证（社保年审）（12%）等占比较大，部分事项功能全年几乎“无人问津”。各事项功能的实用性和外部关联整合需要进一步提升。</p> <p>群众大部分需要办理的事项，如开具《完税证明》、《社保参保证明》、住房情况证明、办理违章罚款、缴纳车船税、验证领取养老金资格等等，还是需要到各政务中心办理。</p> <p>（二）网点分布少、普及面窄</p> <p>我市自助政务服务一体机平台目前依托各市、区政务中心、街道政务服务中心以及部分社区服务站进行了设备布点。目前共有584台，区一级单位平均约36.5台，各区台数因社会经济发展和实地场所条件有较大</p>	

差距。其中江岸区共计137台，东湖风景区仅有4台。武昌区共计42台，设备摆放在政务中心及社区，有的社区无此设备。

### **建 议：**

区政府已将数据治理、提升服务质效纳入工作规划，建议考虑对已经试推运行的自助政务服务一体机进行推广使用。具体如下：

#### 1. 进一步完善优化自助政务服务一体机的使用功能。

将政务中心需要人工办理的低风险且需求量大的业务纳入到自助政务服务一体机功能，如打印核酸检验证明、出入境证件的年审、机动车、驾照年审等等。

#### 2. 逐步加大对自助政务服务一体机的投入使用。

加大对自助政务服务一体机的投入，扩大服务面。选择的场所上，在兼顾周边人流量密集、环境安全可靠的情况下，可选择一些具备一定管理力及公信力的场所，如高档写字楼、厅局级办公大楼、银行等场所。

#### 3. 加大对自助政务服务一体机使用的普及宣传。

一是由政府投入一定的资金，在各大媒体、街道、社区进行公益宣传；二是对到政务中心办理的业务分流至自助政务服务一体机上，逐步引导群众使用习惯，通过群众口碑进行广泛宣传。