

关于合理配置“宁波办事”自助终端 提高财政资金使用效益的建议

领衔代表：鲁韵琴

根据上级“最多跑一次”改革向基层延伸提质的工作要求，宁波市积极推进政务服务向基层延伸，着力打造“15分钟政务服务办事圈”。“宁波办事”自助终端作为线下政务服务的重要载体，已实现全域分层布点，为群众就近办事提供了便利，有效提升了政务服务均等化水平。但随着“浙里办”等掌上办事平台的持续优化，其办事事项覆盖广、流程简便、无需跑腿的优势，契合了群众“随时办、零跑腿”的需求，成为政务服务的主要渠道，这是数字化转型的必然趋势。相比之下，自助终端受场地限制、操作相对繁琐，且功能与“浙里办”重叠，导致终端利用率偏低，财政资金使用效益未能充分发挥，与政务服务高质量发展的要求不相适应，亟需优化。从自助终端运行现状来看，核心问题主要体现在三方面：

一是设备利用率整体不高，存在一定闲置现象。我所在的东江社区，配置一台“宁波办事”自助终端，每月办件量不足20件，多数时候处于闲置状态。不仅如此，通过与其他社区交流和向主管部门了解，“宁波办事”自助终端虽已广泛覆盖全市政务服务中心、乡镇（街道）及村（社）服务站点、商超园区等场所，但整体使用情况并不理想，多数终端月均办件量不到30件。投入大量财政资金配置的设备未

能充分发挥效用，投入与实际效益差距悬殊。

二是功能实用性稍显滞后，服务效能有待提升。从客观趋势来看，“浙里办”等掌办平台已成为政务服务主渠道，而自助终端未及时完成定位转型，仍以通用办事功能为主，在智能手机普及的背景下缺乏竞争力，作用日渐式微。

三是运维保障存在短板，影响实时办事体验。部分终端存在故障修复不及时、“用时故障”等问题，尤其偏远区域因客观条件限制，设备停用时间可能更长。

针对以上问题的相关对策建议：

（一）强化统筹管理，优化资源配置。建议由市级主管部门牵头，对全大市“宁波办事”自助终端开展全面排查梳理，摸清各区县终端布点、运行效率等基本情况，建立动态管理机制。对长期低效闲置、群众需求少的终端，及时进行迁移、整合或淘汰；对合同到期的低效终端不再续约，持续推进总量减量优化。

（二）聚焦群众需求，优化功能定位。建议推动自助终端从“通用办事”向“特色补充”转型，避免与“浙里办”等线上平台同质化竞争。重点保留并强化线上平台无法覆盖的服务功能；针对老年人、无智能手机群体等特殊对象，优化适老服务功能，简化操作流程，让终端真正贴合基层群众实际需求。

（三）健全运维机制，提升服务效能。建议明确终端运维责任主体和保障标准，完善故障快速响应和修复机制，尤其针对偏远区域制定专项保障预案，减少设备停用时间。