

河南省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”文件 管理工作厅际联席会议办公室

豫一卡通办文〔2022〕11号

关于建立健全全省惠民惠农财政补贴资金 “一卡通”管理服务保障机制的实施意见

“一卡通”管理工作厅际联席会议各成员单位，各省辖市、济源示范区、航空港区、各县（市）“一卡通”管理局际联席会议各成员单位，各相关金融机构：

为确保国家惠民惠农财政补贴政策 and 省委、省政府决策部署落到实处，扎实做好惠民惠农财政补贴资金“一卡通”管理（以下简称“一卡通”管理）服务工作，保障补贴资金及时精准发放到群众手中，根据《财政部 农业农村部等七部委关于进一步加强“一卡通”管理的指导意见》和《省政府办公厅关于进一步加强“一卡通”管理的实施意见》，结合我省实际，现就建立健全“一

卡通”管理服务保障机制，提出如下实施意见，请认真贯彻落实。

一、总体要求

(一) 指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，认真落实习近平总书记在海南调研时关于“把所有精力都用在让老百姓过好日子”的重要讲话精神和国家各类惠民惠农政策要求，坚持惠民便民原则，着力解决群众急难愁盼问题，持续打造紧密干群关系的“连心卡”，让群众从一张社保卡上感受到党的温暖与关怀，真正把为民服务做到群众的“家门口”和“心坎上”。

(二) 基本原则。

1. **坚持问题导向。**聚焦补贴资金“一卡通”集中发放管理中基层群众关心的问题，及时发现服务短板和弱项，重点关注特殊群体服务需求，采取有力措施，进一步建立健全制度机制，确保惠民惠农政策落实落地落细。

2. **坚持便民高效。**突出服务实效，把服务的便捷高效作为建立服务保障机制的出发点和落脚点，为基层群众在知晓政策、申请资金、办卡用卡、资金取用等方面提供优质服务，切实增强服务群众的针对性、有效性和便利性。

3. **坚持服务周到。**坚持线上与线下服务相结合，丰富服务方式方法，让使用智能手机等电子产品的群众动动手指、足不出户就能反映问题，并及时解决问题，做到服务零距离；让没有使用智能手机等电子产品的群众，及时得到周到的窗口服务，并对特殊群体主动提供上门服务。

4. 坚持规范创新。注重以公开促服务，及时规范公开补贴资金申请信息和发放结果，推动补贴公开与社区、村务公开相衔接。同时，运用创新思维，采取老百姓容易接受的各种方式，适应基层群众信息获取习惯和现实条件，更好服务广大基层群众。

（三）工作目标。坚持分级负责、全面推进，聚焦资金补贴发放管理中的难点、政策服务的堵点，用好省市县三级联席会议制度平台，构建省市县乡四级服务网络，运用五种服务方式，建立六项服务保障制度，2022年底前建立泛在可及、便捷高效、服务贴心的“3456”服务保障长效机制，让基层群众少跑腿、数据多跑路，让基层群众少堵心、服务更暖心，确保补贴政策群众及时知晓、申请便捷，补贴资金及时足额到位、取用方便，着力打通便捷服务基层群众的“最后一公里”，全力畅通贴心服务特殊群体的“最后一百米”。

二、主要任务

（一）用好省市县三级联席会议平台。省市县三级财政部门要充分发挥牵头部门职能作用，会同本级联席会议成员单位在统筹做好“一卡通”管理重点工作的同时，通过定期或不定期召开专题会议，研究解决服务中遇到的困难和问题，建立健全“一卡通”服务问题台账，并督促及时整改到位，着力把各级“一卡通”联席会议平台打造成高效推进“一卡通”工作的“指挥所”“发动机”、持续服务群众的“后勤部”“加速器”。

（二）构建省市县乡四级服务网络。省市县乡要立足各级职责，多措并举，创新方式方法，切实提升便民服务效能，持续打

造横向到边、纵向到村的四级服务网络。省级要及时制定“一卡通”管理各项配套制度措施，做好“一卡通”系统完善升级和系统运维保障，依托“惠民惠农补贴查询”专栏完善服务功能，做实做细“一卡通”系统发放线上培训指导，督促指导市县建立机制、做好服务保障。各省辖市要建立各项服务制度，充分运用实地督导、现场服务、窗口指导、微信微博、银行营业网点宣传、群众意见电子邮箱等方式方法，扎实做好辖区内各项服务。县区要充分依托县级服务窗口单位、金融机构营业网点、实地服务等，细化各项服务制度措施，做实做好各项服务。乡镇、街道办事处要通过开设“一卡通”服务窗口、各类宣传活动、主动登门服务等，做好做细服务工作，并指导村或社区充分发挥基层党组织服务群众优势，协助做好本村或社区各项服务。

（三）运用五种服务形式。

1. 开展“一站式”服务。县级补贴项目主管部门和乡镇、街道办事处要结合各自分管补贴项目，以及乡镇、街道办事处工作实际，依托服务窗口，负责提供政策咨询、补贴申请等服务；要建立“一图三制”，公布办事流程图，建立来人接待、办事转接、跟踪督查制度，做到一站受理、规范办理。按照“受理—传递—回复”办事程序，能够解答办理的事项当场予以答复解决，需转办的事项办后及时答复，不能办的事项做好解释说明。

2. 开展“主题式”服务。市县补贴项目主管部门要紧扣基层群众需求，结合本部门负责的补贴项目相关情况，聚焦“一卡通”管理业务环节，不定期地深入村、社区开展针对性的主题活

动，为群众现场答疑解惑、排忧解难，切实提升为民服务质量。

3. 开展“柜台直通”服务。各相关金融机构要严格按照《河南省惠民惠农财政补贴资金发放业务委托代理协议》有关要求，创新服务举措，细化服务要求，开设社保卡服务窗口，扎实做好社保卡办理、账户激活、密码重置、现金存取、资金转账、余额查询、账户交易明细打印等银行柜台服务，让群众从“来有迎声、问有答声、去有送声”中体验优质、高效、热情、细心、周到的“一卡通”柜台直通服务。

4. 开展“线上便捷式”服务。省级“一卡通”管理工作厅际联席会议办公室要牵头完善“惠民惠农补贴查询”专栏服务功能，在向群众提供制度文件查询及下载、发放结果查询等服务的同时，又能受理业务咨询、投诉等服务，持续提供便捷线上服务。市县补贴项目主管部门要充分利用“惠民惠农补贴查询”专栏服务功能，明确专人负责，持续丰富线上服务内容，有效提升零距离服务水平。

5. 开展“线下贴心式”服务。市县财政部门、补贴项目主管部门和乡镇、街道办事处要紧扣基层群众服务需求，开展形式多样、群众喜闻乐见的宣传服务活动，让基层群众在活动中了解国家惠民惠农政策，知晓补贴资金申请途径和方法。同时，县级补贴项目主管部门和乡镇、街道办事处要开展登门服务活动，主动上门为高龄、重病、残疾人、未成年人等行动不便的特殊群体提供“面对面”服务。

(四) 建立六项服务保障制度。

1. 建立政策宣传服务制度。市县“一卡通”管理联席会议办公室要牵头制定宣传制度措施，市县财政部门、补贴项目主管部门和各相关金融机构要结合单位职责和工作实际，充分利用传统媒体和新媒体，全方位宣传“一卡通”政策，方便群众及时了解惠民惠农政策、业务办理流程、查询补贴资金发放等情况；并结合本地实际，制作群众易于接受的补贴政策宣传海报，定期在乡村、社区公示栏张贴政策清单，让符合条件的群众应享尽享、不漏一人。

2. 建立咨询投诉服务制度。市县补贴项目主管部门和各相关金融机构要规范问题咨询投诉服务制度，细化服务流程，畅通群众反映情况、发表意见途径，拓宽咨询投诉渠道，及时汇总群众问题，细心解答问题，做到服务人员有保障、群众反映问题“件件有着落”。

3. 建立特殊群体服务制度。县级财政部门、补贴项目主管部门和乡镇、街道办事处要开展以“敲门问候、串门关心、启门解惑”为主题的“三门行动”，制定符合本地实际的特殊群体服务制度，为高龄、重病、残疾人、未成年人等行动不便的特殊群体提供上门服务，主动登门介绍惠民惠农政策、了解资金申请及领取情况、办理并激活社保卡等，把党对特殊群体的关心关爱落到实处。

4. 建立资金到账提醒服务制度。市县补贴项目主管部门、乡镇、街道办事处及各相关金融机构要建立健全补贴资金到账提醒、发后公开服务制度，督促代发金融机构严格履行代发协议有

关规定，由收款银行为群众提供优质高效免费的社保卡资金到账短信提醒服务，除孤儿（事实无人抚养儿童）、涉及艾滋病人员等需要保护个人隐私的补贴项目外，告知补贴项目名称“四字简称”、发放金额等信息。要利用社区、村务公开栏公开补贴发放结果，并结合“上门服务”活动，监督补贴发后告知情况，方便群众及时了解补贴到账信息。

5. 建立督导调研服务制度。省级要落实厅际联席会议成员单位定点联系市县调研机制，各成员单位按照责任分工定点做好服务；省财政厅继续落实好厅领导分包市县、处室包干项目的督导机制；市县要结合本地情况，建立督导调研服务制度，定期或不定期进行督促指导，实地了解情况，促进服务群众工作落到实处。通过督导服务，告诉群众“我们在干什么”，让符合条件的群众能及时享受国家政策；主动请群众评价“我们干得怎么样”，现场了解群众意见建议；主动向群众请教“我们应该怎么干”，以群众为师，及时总结经验教训，持续提升服务保障质量。

6. 建立协调应急服务制度。省级要建立协调应急服务制度，市县要结合本地实际，细化制度措施，明确分工、理清责任，在出现“一卡通”管理突发事件、负面舆情等紧急情况时，能够立即启动“一卡通”应急服务工作，主动答疑解惑，积极引导舆论，更好回应基层群众关切，做到迅速响应、协同配合、及时处理，确保不因各类突发事件造成不良影响。

三、保障措施

（一）提高思想认识。建立“一卡通”管理服务保障机制是

打通服务群众“最后一公里”和畅通服务特殊群体“最后一百米”的重要举措。各地、各有关部门要充分认识建立健全服务保障机制的重要性、紧迫性，转变观念、创新思维，加强统筹规划，主动担当作为，明确目标任务，细化责任分工，建立健全制度，强力推进落实，推动各项服务保障工作落地见效。

(二) 强化协调配合。“一卡通”服务覆盖人群广，涉及部门多，任务量大，工作难度大，各地、各有关部门要密切配合、通力协作、精心组织、周密安排，研究解决“一卡通”服务过程中出现的问题，共同做好“一卡通”服务保障工作。

(三) 注重督促指导。各地、各有关部门要按照本地服务保障机制情况，结合“一卡通”管理重点任务推进情况，适时开展现场督促指导，推动各项服务保障措施落实落地。同时，省市要加强工作通报力度，对服务意识淡薄、服务质量不高、工作效率低下的，要进行通报批评或约谈；对于服务措施实、方式方法多、效果明显的，要及时通报表扬，确保“一卡通”服务保障工作取得扎实成效。



信息公开选项：依申请公开

河南省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”管理工作厅际联席会议办公室

2022年6月30日印发

