

安阳北关：360 闭环服务，打造政务服务新高度

一、背景介绍

2022 年 3 月 1 日，国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》国发〔2022〕5 号，要求 2022 年底前，国家、省、市、县、乡五级政务服务能力和水平显著提升；国家政务服务事项基本目录统一编制、联合审核、动态管理、全面实施机制基本建立；政务服务中心综合窗口全覆盖，全国一体化政务服务平台全面建成，“一网通办”服务能力显著增强，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨省通办”。2025 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现全国无差别受理、同标准办理；高频电子证照实现全国互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新的突破，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

二、主要做法

（一）完善 360 服务机制

1. “3” 员。北关区政务服务中心设置咨询专员、智慧专员、服务专员。咨询专员，提供咨询、引导和帮办服务；

智慧专员，提供掌上办、网上办、自助办；服务专员，提供一对一、一站式的一窗综合受理服务。

2. “6”步。即全场景六步服务，包含全场景咨询、无差别受理、一平台流转、全流程跟踪、综合制出证、好差评管理。

3. “10”个办事场景。包含自助办、网上办、就近办、上门办、预约办、集成办、跨域办、诉即办、无证办、免申办。

三、工作成效

实现“多窗”变“一窗”，“多件事”变“一件事”。

“多窗”变“一窗”，北关区政务服务中心一楼设置个人事务专区，二楼设置法人事务专区，个人事务在一楼实现无差别全科受理，法人事务在二楼设置无差别全科受理。“多件事”变“一件事”，梳理群众联办的事项，在任何一个综合受理窗口均可实现一件事一次办。

四、经验启示

实现综合受理的关键是要让办事人“一图读懂”办事所需需求，让导办人员变成“百事通”的“大堂经理”，让窗口人员按照受理审核要点指引标准化办事。政务服务改革要主动识变应变求变，充分发挥海量数据和丰富应用场景优势，促进数字技术与政务服务方式深度融合，赋能传统政务服务模式转型升级，催生新型政务服务方式，不断创新数字化政

务服务新生态、新模式、新发展。