



### 一、完善帮办代办机制，打造“齐心办”服务品牌。

由县行政审批服务局牵头负责“小齐帮办团”日常工作，团长由行政审批服务局主要负责人兼任。除发挥统筹协调职能外，团长还担任着为重点项目、重大事项开通审批“绿色通道”，定期开展“陪跑”、“上门”服务，协调解决服务过程中的堵点、难点问题等职责。帮办团下设企业开办帮办队、工程项目帮办队、社会事务帮办队、一件事服务帮办队、不动产登记帮办队、医保社保帮办队、公积金服务帮办队、税务服务帮办队等8只帮办队伍，实行统一管理，各帮办队分别明确了帮办代办的队长和骨干成员，为全县1067项依申请政务服务事项提供精准化、专业化的服务。帮办团全面推行免费、贴心式帮办代办服务，印发了《关于深化“一次办好”改革全面推行帮办代办服务的通知》，进一步明确了帮办代办内容和工作职责，规范了团队的服务流程和标准。自帮办团组建以来，积极践行“真心为您服务、诚心换您满意”的服务理念，全力当好服务企业群众的“店小二”。其中，工程项目帮办队推出“管家式”全程帮办服务，专人“一对一”跟踪项目进展，把项目审批由“企业办”变为“政府办”，工作经验成为全市典型；企业开办帮办队推行一站式开办服务，打造了企业设立“一窗进、一窗出，只跑一窗”模式；医保社保帮办队推出的电话帮办、远程帮办等模式让群众办事不用跑。截至目前，帮办团累计提供帮办代办服务6.12万件，切实提高了政务服务便利化水平，在全县塑造了“齐河政务、齐心服务”便民便民利企服务品牌。



## 看过来！业务自助咨询操作流程

为进一步提升服务水平，县行政审批服务局建立了“小齐在线”自助咨询服务平台，通过在线机器人智能识别、自动回复模式，实现业务咨询全天候在线、自助办理。具体流程如下：

一、关注齐河县政务服务中心微信公众号



二、点击公众号下方搜索栏或点击咨询服务-在线客服栏目。



三、在对话框输入想要咨询的问题，在线机器人自动对问题进行回复，目前系统已集成了县政务服务中心高频业务及就近办服务事项，未纳入知识库的问题将转人工客服在线回复。



### 三、丰富帮办代办举措，创新“网上办”服务方式。

不断拓展“小齐帮办团”网上服务功能，构建了“小齐引导”、“小齐教学”、“小齐在线”等多元化帮办代办服务体系，提升网上帮办服务水平。在政务服务大厅全面部署“小齐引导”智能桌面系统，设置了网上服务、智能引导等功能模块，办事群众可通过“小齐引导”系统准确找到办理事项，并根据引导一步一步完成网上事项自助办理，方便群众自助办理业务；开发了“小齐教学”系列网办教程，将事项网上办理流程以视频的形式进行展示，办事群众可以直观的学习掌握事项办理的全过程，目前已推出网办教程54期；推广应用“小齐在线”智能客服系统，依托“齐河县政务服务中心”微信公众号搭建在线客服机器人，通过问题智能识别、自动回复等模式，实现业务咨询全天候在线，今年以来，通过群众自助获取咨询服务2600余例。