

政务服务平台线上线下融合（OMO）模式研究

卢军宇

云南电信公众信息产业有限公司 云南 昆明 650001

摘要：随着信息技术的飞速发展和政府数字化转型的推进，政务服务平台线上线下融合（OMO）模式成为提升政务服务效能、优化营商环境的重要方向。本文深入探讨了政务服务平台OMO模式的内涵、发展现状、面临的问题，并提出了针对性的发展策略。旨在为政务服务平台的创新发展提供有益参考，推动政务服务向更高效、便捷、智能的方向迈进。

关键词：政务服务平台；线上线下融合（OMO）；政府数字化转型；政务服务效能

1 引言

在数字化时代，信息技术正以前所未有的速度改变着社会各个领域的发展模式。政务服务作为政府与民众互动的重要窗口，其服务质量和效率直接关系到政府的公信力和民众的满意度。传统的政务服务模式存在信息不对称、流程繁琐、办理时间长等问题，难以满足民众日益增长的便捷化、个性化服务需求。随着互联网、大数据、人工智能等技术的广泛应用，政务服务平台逐渐从线下向线上拓展，线上政务服务以其便捷性、高效性受到广泛关注。然而，单纯的线上服务也存在一些局限性，如部分复杂业务难以完全通过线上办理、部分群体对线上操作不熟悉等。因此，政务服务平台线上线下融合（OMO）模式应运而生，旨在整合线上线下资源，优势互补，为民众提供全方位、一站式的政务服务。

2 政务服务平台 OMO 模式的内涵与特征

2.1 内涵

政务服务平台OMO模式是指将线上政务服务平台与线下政务服务大厅、基层服务站点等有机结合，通过数据共享、业务协同、流程再造等方式，实现政务服务事项的线上线下无差别受理、同标准办理、全过程监控。该模式打破了线上线下的界限，让民众可以根据自身需求和实际情况，自主选择线上或线下渠道办理政务服务事项，享受无缝衔接的服务体验。

2.2 特征

（1）全渠道服务：民众可以通过电脑、手机、自助终端等多种线上渠道，以及政务服务大厅、基层服务站点等线下渠道获取政务服务，实现服务渠道的多元化和全覆盖。（2）数据互通共享：线上线下的政务服务系统实现数据互联互通，信息实时共享。民众在线上提交的申请材料 and 办理进度等信息，线下工作人员可以实时获取；线下办理的业务数据也能及时反馈到线上平台，避

免民众重复提交材料，提高办事效率^[1]。（3）业务协同办理：对于涉及多个部门、多个环节的政务服务事项，线上平台与线下部门之间建立协同工作机制，实现跨部门、跨层级的数据共享和业务协同，打破信息壁垒，简化办事流程，缩短办理时间。（4）服务体验一致：无论民众选择线上还是线下渠道办理业务，都能享受到相同标准、相同质量的服务。线上平台提供清晰的操作指引和便捷的交互界面，线下工作人员具备专业的服务能力和良好的服务态度，确保民众在不同渠道获得一致的服务体验。

3 政务服务平台 OMO 模式的发展现状

3.1 政策支持力度不断加大

近年来，国家和地方政府高度重视政务服务平台的数字化转型和线上线下融合发展，出台了一系列政策文件，为政务服务平台OMO模式的发展提供了政策保障。例如，《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》明确提出要推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展，实现线上线下一体化管理服务。各地也纷纷结合自身实际，制定了具体的实施方案和配套措施，推动政务服务平台OMO模式的建设和应用。

3.2 线上政务服务平台建设成效显著

各地积极推进线上政务服务平台建设，整合各类政务服务资源，打造“一站式”网上办事大厅。目前，大部分地区已经实现了政务服务事项的网上可办，许多高频事项实现了“全程网办”。线上平台不断优化服务功能，提供办事指南查询、在线申报、进度查询、结果反馈等一站式服务，同时还引入了智能客服、在线预约、电子证照等创新应用，提升了政务服务的便捷性和智能化水平。

3.3 线下政务服务大厅功能不断优化

线下政务服务大厅作为政务服务的重要窗口，也在

不断进行功能优化和服务升级。各地通过整合窗口设置、优化办事流程、加强人员培训等措施,提高线下办事效率和服务质量。同时,积极推进政务服务向基层延伸,在乡镇(街道)、村(社区)设立便民服务中心(站),为群众提供“家门口”的政务服务。此外,一些地区还在政务服务大厅引入自助服务终端,提供24小时自助服务,方便群众随时办理业务。

3.4 线上线下融合应用逐步深入

随着政务服务平台OMO模式的推进,线上线下融合应用逐步深入。许多地区实现了政务服务事项的线上线下一无差别受理,群众可以在线上提交申请材料,线下窗口工作人员通过系统直接获取并审核办理;也可以在线下窗口提交材料,工作人员将材料扫描上传至线上平台进行流转办理。同时,通过建立线上线下协同机制,实现了跨部门、跨层级的业务协同办理,提高了政务服务的整体效能。

4 政务服务平台 OMO 模式发展面临的问题

4.1 数据共享与整合难题

不同部门、不同系统的数据格式、编码规则等存在差异,导致数据难以实现有效的共享和交换。例如,在人口信息、企业登记信息等方面,各部门的数据标准不一致,给数据的整合和利用带来了困难。政务数据涉及大量个人隐私和敏感信息,数据共享过程中面临着数据泄露、滥用等安全风险。如何在保障数据安全和个人隐私的前提下,实现数据的有效共享和利用,是政务服务平台OMO模式发展中需要解决的重要问题^[2]。部分部门的数据更新机制不完善,导致线上平台和线下系统中的数据不一致,影响了政务服务的准确性和及时性。例如,企业的工商登记信息发生变化后,未能及时同步到其他相关部门,可能导致群众在办理相关业务时遇到困难。

4.2 业务流程协同不畅

政务服务事项往往涉及多个部门,各部门之间存在利益诉求和管理体制的差异,导致在业务流程协同过程中容易出现推诿扯皮、信息不共享等问题。例如,在项目审批过程中,涉及发改、国土、环保等多个部门,由于部门之间缺乏有效的沟通协调机制,容易出现审批环节繁琐、办理时间长等问题。政务服务事项不仅涉及同级部门之间的协同,还涉及上下级部门之间的协同。由于不同层级部门之间的信息系统不兼容、业务规则不一致等原因,跨层级协同办理政务服务事项存在一定困难。例如,群众在基层便民服务中心提交的申请材料,需要层层上报至上级部门审批,过程中容易出现信息传

递不及时、不准确等问题。虽然部分地区实现了政务服务事项的线上线下受理,但在流程衔接方面还存在一些问题。例如,线上提交的申请材料在线下审核时可能需要重新提交纸质材料,或者线下办理的业务结果未能及时反馈到线上平台,导致群众办事体验不佳。

4.3 服务渠道体验不一致

部分线上政务服务平台的功能设计不够人性化,操作流程繁琐,对于一些不熟悉互联网操作的群众来说,使用难度较大。例如,一些平台的办事指南不够清晰明了,申请材料的填写要求不明确,导致群众在办理业务时容易出错。不同地区、不同窗口的线下政务服务质量存在差异,服务标准不够统一。部分工作人员业务能力不足、服务意识淡薄,导致群众在办事过程中遇到态度不好、办事效率低等问题。由于线上平台和线下系统的数据更新不同步等原因,可能导致线上线下提供的服务信息不一致。例如,线上平台显示某项业务可以办理,但群众到线下窗口咨询时却被告知无法办理,给群众带来困扰。

4.4 技术应用与创新能力不足

虽然大数据、人工智能、区块链等新技术在政务服务领域具有一定的应用潜力,但目前在实际应用中还不够广泛。例如,在政务服务事项的智能推荐、智能审批等方面,技术的应用还处于初级阶段,未能充分发挥新技术的优势。政务服务平台OMO模式的发展需要不断创新服务模式和业务流程,但目前部分地区在创新方面还存在不足。缺乏对新技术、新模式的探索和实践,导致政务服务的智能化、个性化水平有待提高。政务服务平台OMO模式的建设和运营需要既懂政务业务又懂信息技术的复合型人才。然而,目前政府部门中这类人才相对短缺,难以满足政务服务平台OMO模式发展的需求。

5 政务服务平台 OMO 模式发展策略

5.1 加强数据共享与整合

制定政务数据标准规范,明确数据的格式、编码规则、质量要求等,确保不同部门、不同系统之间的数据能够实现有效共享和交换。建立数据标准动态更新机制,根据业务发展需求及时调整和完善数据标准。加强政务数据安全治理,建立健全数据安全制度和技术防护体系。采用加密技术、访问控制、安全审计等手段,保障数据在传输、存储和使用过程中的安全性。同时,加强对数据使用行为的监管,防止数据泄露和滥用^[3]。完善部门之间的数据共享和更新机制,明确数据更新的责任主体和时间要求。建立数据质量监控和评估体系,定期对数据的准确性、完整性、及时性进行评估和整改,确

保线上线下系统中的数据一致。

5.2 优化业务流程协同

加强政府部门之间的沟通协调,建立健全跨部门协同工作机制。通过制定统一的业务流程和服务标准,明确各部门的职责和分工,加强部门之间的信息共享和业务协同。同时,加强对政务服务工作的考核评价,将跨部门协同办理情况纳入考核指标体系,激励各部门积极参与协同工作。推进政务服务信息系统的一体化建设,实现不同层级部门之间的信息系统互联互通和数据共享。建立跨层级业务协同办理平台,明确跨层级审批事项的办理流程 and 时限要求,加强对跨层级审批过程的监控和管理,提高跨层级协同办理效率。对政务服务事项的线上线下流程进行全面梳理和优化,实现线上线下无缝隙衔接。建立线上线下材料互认机制,避免群众重复提交材料。同时,加强对线上线下业务办理进度的实时监控和反馈,让群众能够及时了解业务办理情况。

5.3 提升服务渠道体验一致性

以用户为中心,对线上政务服务平台进行人性化设计。简化操作流程,提供清晰明了的办事指南和申请材料填写示例,方便群众使用。同时,加强对线上平台的宣传培训和指导,提高群众对线上平台的知晓度和使用能力。制定统一的线下政务服务标准和规范,加强对窗口工作人员的业务培训和服务意识教育。建立服务质量监督和考核机制,定期对线下窗口的服务质量进行评估和考核,对表现优秀的工作人员进行表彰奖励,对服务不达标的进行督促整改^[4]。建立线上线下服务信息同步更新机制,确保线上平台和线下系统提供的服务信息准确、一致。加强对服务信息的审核和管理,及时更新业务办理政策、流程、材料要求等信息,避免群众因信息不一致而耽误办事。

5.4 强化技术应用与创新能力

加大对大数据、人工智能、区块链等新技术在政务服务领域的应用研究和推广力度。利用大数据分析技术,为群众提供个性化的政务服务推荐;运用人工智能技术,实现政务服务事项的智能审批和智能客服;借助区块链技术,保障政务数据的安全共享和可追溯。建立政务服务创新激励机制,鼓励政府部门和企业积极探索创新政务服务模式和业务流程。开展政务服务创新试点

示范工作,及时总结推广成功经验和做法,推动政务服务模式的不断创新和优化。加强对政务服务领域信息技术人才的培养和引进。通过开展专业培训、学术交流等活动,提高现有工作人员的信息技术水平和业务能力。同时,制定优惠政策,吸引更多的信息技术专业人才投身政务服务工作,为政务服务平台OMO模式的发展提供人才保障。

结语

政务服务平台线上线下融合(OMO)模式是政府数字化转型的必然趋势,也是提升政务服务效能、优化营商环境的重要举措。虽然目前政务服务平台OMO模式在发展过程中面临着数据共享与整合、业务流程协同、服务渠道体验不一致、技术应用与创新能力不足等问题,但通过加强数据共享与整合、优化业务流程协同、提升服务渠道体验一致性、强化技术应用与创新能力等策略的实施,这些问题将逐步得到解决。未来,随着信息技术的不断发展和政府数字化转型的深入推进,政务服务平台OMO模式将不断完善和创新。政务服务将更加智能化、个性化、便捷化,线上线下融合将更加深入,为民众提供更加优质高效的政务服务。同时,政务服务平台OMO模式的发展也将促进政府治理体系和治理能力现代化,推动政府职能转变和服务型政府建设。政府应持续关注政务服务平台OMO模式的发展动态,不断探索创新,以适应时代发展的需求,更好地满足民众对政务服务的期望。

参考文献

- [1]全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14).全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南:GB/T 40756-2021[S].中国标准出版社,2021.
- [2]孟庆国.线上线下融合是政务服务创新发展方向[J].中国行政管理,2017,(12):14-16.
- [3]西安市人民政府办公厅关于印发依托全国一体化政务服务平台开展政务服务线上线下融合和向基层延伸试点实施方案的通知[J].西安市人民政府公报,2023,(12):15-30.
- [4]王春棠.构建“互联网+政务服务”线上线下融合体系[N].友报,2021-12-24(003).