

枣庄市峯城区人民政府

峰政字〔2023〕15号

峯城区人民政府 关于印发峯城区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案的通知

各镇（街道）人民政府（办事处）、区政府各部门单位：

现将《峯城区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻实施。

峯城区人民政府

2023年10月13日

（此件公开发布）

峰城区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案

为高质量完成国务院办公厅电子政务办公室关于依托全国一体化政务服务平台开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作，进一步疏通政务服务堵点，攻克改革难点，化解办事痛点，根据枣庄市人民政府《关于印发枣庄市开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案的通知》（枣政字〔2023〕25号）要求，结合我区实际，制定以下工作方案。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻习近平总书记关于主题教育系列重要讲话和重要指示批示精神，坚持问题导向、目标导向、结果导向，通过开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，将政务服务管理侧的流程体验和企业群众用户侧的办事体验相结合，推动政务服务部门管理人员主动体验办事流程，企业群众和各行业专家学者等更加积极参与政务服务建设，体验十二届省委第三轮巡视反馈问题整改成效，直接感受政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”，推动政务服务效能持续提升，进一步增强企业和群众办事获得感、满意度，持续擦亮“枣办好·峰办成”政务服务品牌。

二、主要任务

（一）精准实施“我陪群众走流程”活动

1. 梳理确定“我陪群众走流程”重点事项清单，并予以公布。主要聚焦市场准入、工程建设、就业创业、社保医保、教育卫生、退休、不动产、公积金等高频政务服务事项，聚焦个人生产生活、企业生产经营、项目立项竣工等全生命周期中的“一件事一次办”事项，聚焦十二届省委第三轮巡视反馈问题事项，聚焦群众通过12345政务服务便民热线、“枣解决·枣满意”平台、“榴乡诉递”、政府门户网站、政务服务大厅现场等渠道反映和投诉的问题事项。

2. 建立“局长科长坐窗口”工作机制。进驻区政务服务大厅各部门单位的主要负责人、分管负责人及相关业务科（股）长定期到政务服务大厅所属窗口坐班，主要负责人、分管负责人每月至少一次，相关业务科（股）长每周至少一次。坐班人员姓名、单位、职务及窗口位置在政务服务大厅公开。以办事群众视角线上线下体验本部门单位业务办理流程，“零距离”体验十二届省委第三轮巡视反馈问题整改成效，换位找问题、优流程。当好政策的“宣讲员”、难题的“协调员”、审批的“代办员”、群众的“服务员”，采取“听、查、督、制”方式，找准影响政务服务效能和企业群众体验的问题症结，着力进行优化解决。

3. 创新开展“局长科长当接线员”模式。进驻区政务服务大厅各部门单位的主要负责人、分管负责人及相关业务科（股）长定期

到区政务服务客服中心台席接听业务咨询电话，接待企业群众咨询，听取意见建议，了解办事需求，电话答疑解惑。对政务服务客服平台线上企业群众反映的政务服务问题，能当场解决的要当场解决，当场不能解决的要登记造册，明晰问题清单、优化清单、责任清单，台账管理，项目化推进，跟踪落实整改。

4.开展帮办代办陪同体验服务，不断提升企业、群众办事便利度。进驻区政务服务大厅各部门单位要建立政务服务帮办代办队伍，完善相关工作机制，整体入驻区政务服务大厅的部门单位至少确定2名、其他部门单位至少确定1名帮代办人员。针对重点企业、项目和群众“关键小事”，帮办人员“手把手”“肩并肩”参与企业、群众办理本部门、本窗口政务服务事项，陪同企业、群众全流程体验线上线下政策辅导、材料申报、受理审批、结果反馈等政务服务，变“群众办”为“我陪办”。侧重对老年人、残疾人、退役军人等特殊群体事项的办事过程陪同体验，用好“不打烊”延时服务、预约服务、上门服务等服务举措，让特殊群体办事更轻松更便捷。

（二）科学实施“政务服务体验员”活动

1.壮大“政务服务体验员”队伍。邀请不同行业领域的企业、群众代表，扩建“政务服务体验员”队伍，有计划地组织开展多样化体验活动，推动服务需求“群众提”、服务流程“群众议”、服务体验“群众谈”、服务效果“群众评”。一是公开征集。区审批服

务局在不同行业领域征集企业办事人员和关注政务服务工作的群众，参加政务服务体验。二是单位推荐。区政府有关部门单位根据自身业务性质和办理事项特点，推荐熟悉本领域的专家、学者等参加专业体验。三是定向邀约。区审批服务局统一邀请人大代表、政协委员、企业代表、新闻媒体等参加监督体验。

2.组织多种形式“政务服务体验”活动。围绕市场准入、惠企政策、就业创业、医保服务、婚育服务、老年人服务等各类主题，组织开放日、体验日等活动，区审批服务局集中组织“政务服务体验员”到区政务服务大厅及分厅、镇（街）便民服务大厅，通过移动端、PC端、自助端、窗口端开展专题协同体验，面对面提出意见，背对背打分评价。有关问题和评价意见反馈至相关部门单位，整改后开展体验式验收。

3.充分发挥“政务服务体验员”作用。规范体验员征集流程和管理机制，通过开展座谈交流、集中研讨等多种形式，充分激发体验员积极性和主动性，既当好“监督员”，对堵点问题和意见建议及时反馈，为政务服务发展献计献策，也当好“宣传员”，为便民利企、好用易用的服务代言，让更多企业和群众享受到政务服务改革红利。

三、实施步骤

（一）细化方案。10月13日前，区审批服务局负责牵头制定“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案，制定工作计划，

细化工作措施，抓好责任落实。进驻区政务服务大厅各部门单位分别制定本部门“我陪群众走流程”落实方案，梳理出“我陪群众走流程”事项清单，推荐“政务服务体验员”，制定“局长科长坐窗口”排班表等报区审批服务局备案，并予以公布，接受企业、群众监督。

（二）集中推进。11月20日前，进驻区政务服务大厅各部门单位按照试点工作实施方案，集中开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动，主要负责人和分管负责人定期“走流程”，相关业务科（股）长常态化开展“我陪群众走流程”。建立“走流程”问题整改台账，明确问题、原因、整改优化措施、工作建议、责任部门等。问题能立行立改的，要做到即时整改；确需系统性攻坚解决的，要明确整改时限。

（三）总结提升。11月25日前，进驻区政务服务大厅各部门单位认真总结开展“我陪群众走流程”体验活动工作经验，明确采取的措施、取得的效果、建立的机制以及存在的问题、建议等，形成书面报告，报区审批服务局整理汇总，形成全区试点工作整体报告，按程序上报市“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作协调机制办公室。

四、保障机制

（一）建立问题感知机制。多渠道多形式挖掘政务服务过程中的堵点，设身处地深层次感知企业、群众办事的痛点，做到问

题早发现、早解决。一是坚持常态化自查。从咨询、申请、受理、网办、帮办、发证、评价等各环节，找差距、查不足。重点对照“走流程”事项清单，对人员政策懂不懂、事项覆盖全不全、办事流程通不通、窗口服务优不优、群众体验好不好等方面开展自查。二是畅通多渠道反馈。依托全国一体化政务服务平台投诉建议系统、“枣解决·枣满意”平台、12345政务服务便民热线、“榴乡诉递”平台、“好差评”“办不成事”反映窗口等问题受理平台，收集企业、群众反映较为集中的问题。三是运用大数据分析。对依托一体化政务服务平台统计的事项办件量、时间集中度、“好差评”情况、事项网办率、全程网办率、进厅率等系统数据进行分类梳理，分析问题产生原因，找准根源症结。

（二）建立协同联动机制。围绕企业、个人高频服务事项，突出“高效办成一件事”服务，从企业和群众办事流程角度出发，推动将多个部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，提高集成化办理水平和办理效率。一是深查细看“一件事”业务协同联动情况。按照国家、省、市部署安排的“集成办”任务要求，聚焦“好办”标准，围绕减环节、减时间、减材料、减跑动，通过“走流程”重点查看部门间协同配合业务办理系统互联互通情况。二是拓展“一件事”办理场景。根据公布的事项清单，充分发挥“我陪群众走流程”“政务服务体验员”作用，推动更多事项办理业务整合和流程再造，强化线上线下联动审批，打造更多“集

成化”办理服务应用场景，真正让企业、群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。

（三）建立整改提升机制。建立常态化工作推进、考核机制，将“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作固化为持续性、制度性安排。一是实行闭环管理，建立健全“体验、反馈、优化、评价”工作闭环体系，形成一套“真实感知、及时发现、快速响应、高效处置”的工作机制，明晰问题清单、需求清单、优化清单等“三张清单”，限时解决，销号管理。二是推进协同化解，建立问题处置常态化工作机制，对发现的问题由区政府有关部门单位归口整理、统计分析、统一优化、统一督导。加强业务协同，通过跨区域跨部门会商、审管联席会议等方式，推进问题共商共办，形成工作合力，提高工作质效。

（四）建立成效推广机制。进驻区政务服务大厅各部门单位结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，及时总结“我陪群众走流程”活动工作经验和做法成效。健全以点扩面机制，对“我陪群众走流程”等体验活动中探索的创新做法，总结提炼推广。对发现的共性问题，及时反馈相关部门单位自查自纠、完善提升，通过发现“一个问题”推动解决“一类问题”，提高“我陪群众走流程”体验活动的整体质效。

五、工作要求

（一）强化组织领导。成立峰城区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作协调机制（以下简称协调机制），负责统筹推进试点工作，协调解决推进中遇到的重大问题。协调机制办公室要发挥好牵头组织作用，加强统筹安排，压实各方工作责任；区大数据中心要做好问题整改涉及的系统建设、平台数据等技术支持；区政府有关部门单位按照职能分工，负责推进各项任务实施。

（二）强化监督考核。各有关部门单位要结合十二届省委第三轮巡视反馈问题，坚持问题导向，全面梳理排查政务服务工作中存在的短板和问题，找准找清影响服务效能提升和企业、群众体验的堵点、难点和痛点，协调机制办公室要抓好问题反馈和整改工作调度，每月通报问题整改和工作优化提升情况。结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，统筹抓好试点工作落实。

（三）强化宣传引导。各有关部门单位要加强宣传推介，区级新闻媒体要开辟专栏，进行跟踪报道，多角度全面展示“我陪群众走流程”体验活动的创新做法和工作实效，着力扩大社会知晓度，让企业、群众成为此项工作的参与者、受益者和监督者。

（四）强化工作实效。各有关部门单位要充分认识此项工作既是落实国办试点工作的重要举措，也是市、区常态化推进干部思想能力作风建设质效考核的重要内容。要坚决避免数字形式主

义，杜绝“摆拍式”“作秀式”走流程，切实将“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作做真做实。

- 附件：1.峰城区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作协调机制组成人员名单
- 2.“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作问题整改台账

附件1:

峰城区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作协调机制组成人员名单

总召集人: 姜 妍 区委副书记、区长

副总召集人: 吕济禹 区委常委、常务副区长、开发区管委会主任

召集人: 张永政 区政府党组成员、办公室主任

孟庆祥 区政府办公室副主任、调查研究中心主任

于 跃 区行政审批服务局局长

成 员: 康 群 区公安分局政委

宋嘉卫 区委组织部副部长、区人社局局长

张 勇 区教体局局长

王广银 区民政局局长

何 建 区司法局局长

刘继泉 区自然资源局局长

朱贵民 区住建局局长

叶 永 区交通运输局局长

孙文晋 区农业农村局局长

周子人 区卫健局局长

杨荫更 区退役军人事务局局长

李金清 区市场监管局局长

孟凡雨 区医保局局长

徐 辉 区生态环境分局局长

万海伟 区税务局局长

魏哲侠 区住房公积金管理中心主任

樊慧敏 区大数据中心副主任

协调机制办公室设在区审批服务局，于跃同志兼任办公室主任。

附件2:

“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作问题整改台账

填报单位（盖章）：

填报日期：

序号	时间	“走流程” 人员及职务	体验事项	“走流程”形式				存在问题 及原因	整改及 优化措施	整改完成 时间	责任 科室
				移动端	PC端	自助端	窗口端				
1											
2											
3											
4											
5											

填报人：

联系方式：

峰城区人民政府办公室

2023年10月13日印发
