

乳山市政务服务管理办公室、乳山市大数据中心关于印发 《依托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”工作实施方案》的通知

乳政服办〔2023〕3号

进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分中心：

根据《威海市关于做好依托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”试点工作的通知》（威政服办【2023】5号）要求，现将我市《依托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”工作实施方案》印发给你们，望认真执行，全力推进服务型政务窗口建设。

乳山市政务服务管理办公室

乳山市大数据中心

2023年10月10日

依托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”工作实施方案

为深化政务服务的决策和部署，坚持以人民为中心的发展思想，围绕“高效办成一件事”，查找办事难点和堵点问题，推进政务服务效能持续提升，增强企业和群众办事获得感和满意度，现组织我市进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分

中心开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动，特制定如下方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向、结果导向，通过深入窗口亲自办、陪同办、自查办、体验办、督导办“五办”工作模式，全面体验办事服务，从而提升政务服务水平，持续优化营商环境，不断增强企业和群众的获得感、幸福感。

二、对象范围

进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分中心

三、活动方式

（一）实地办事走流程。对办理的事项，从要件准备到事项办结，全程体验办事服务。以帮办领办方式，陪同办事群众，全环节办“一件事”，了解办事流程运行情况，听取办事群众意见；或以“无偿委托”方式，经有办事需求的企业、群众授权委托，以该办事群众的身份，全流程代办、办完具体事项。（牵头单位：政务服务管理办公室，责任单位：进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分中心）

（二）网上体验走流程。通过具体事项办理，登录政务服务一体化平台、政务服务网站或部门行业政务服务业务系统、手机政务 APP 等，从注册登录到事项办结，全程体验网办服务。（牵头单位：政务服务管理办公室，责任单位：进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分中心、大数据中心）

（三）内部审批走流程。采取以其他单位工作人员身份办理须经本单位许可服务事项、以本单位人员身份办理涉及多个内设机构事项等方式，从咨询申报到事项办结，

全程体验内部流程。（牵头单位：政务服务管理办公室，责任单位：进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分中心）

（四）自查整改走流程。自查办事流程是否畅通、便捷、高效，对外公示的服务指南是否准确，是否存在不同人员审批标准不统一的情况，是否进行一次性告知，应进厅的事项是否全部纳入大厅办理，是否存在窗口和单位“两头跑”以及多部门往返跑的现象。（牵头单位：政务服务管理办公室，责任单位：进驻政务服务中心的各窗口单位、各政务服务分中心）

（五）代表体验走流程。通过聘请党代表、行业代表等各界代表组成政务服务体验员办理熟悉和不熟悉的领域事项的形式，从政策咨询到事项办结，全程体验办事服务。（责任单位：政务服务管理办公室）

（六）群众评办走流程。通过评价二维码、意见箱、投诉电话、12345 热线、电子邮箱等多种渠道和方式，广泛征集企业、群众意见建议。对企业、群众反映的不满意事项，从办事结果开始，倒推审批流程，查找办事环节中的“梗阻”问题。（责任单位：政务服务管理办公室）

四、体验内容

（一）办事服务是否快捷方便。依申请办理的行政权力事项及公共服务事项，能不能就近查询、办理或网上查询、办理等。

（二）办事流程是否优化精简。事项设置是否依法依规，办事指南是否清晰准确，事项下放是否承接到位，流程优化是否还有提升空间等。

（三）线上线下是否融通融合。行政审批“三集中三到位”改革是否到位，授权

是否充分，是否存在“体外循环”、反复排队、多次跑腿。网上办事是否存在重复登录、错链断链、无法访问、无法提交、反复提交，线上线下办事指南不一致、办理标准不相同等问题。

（四）内部业务是否衔接顺畅。部门内部审批服务权责是否明晰，是否存在互相掣肘。部门之间并联审批是否协同有效，上下联动审批是否顺畅等。

（五）干部作风是否廉洁高效。是否存在吃拿卡要、不给好处不办事、给了好处乱办事、勾结“黑中介”等问题。

五、活动步骤

（一）组织动员（10月11日—10月12日）。各有关部门、窗口单位要按照工作方案要求认真制定各自工作计划，及时召开动员部署会议，明确任务，细化措施，落实责任，动员窗口工作人员积极投身到工作中来。

（二）行动实施（10月13日—11月8日）。各有关部门、窗口单位要按照实施方案要求和各自工作计划开展高频事项和其他事项的流程体验，10月18日之前将“一件事”事项和“跨域办”事项等高频事项的相关情况（附件2），11月8日之前将其他事项的相关情况（附件3）以及自查工作情况（附件4）反馈至rsxzspjdck@wh.shandong.cn邮箱。

（三）问题整改（11月9日—11月30日）。对在走流程体验过程中发现的堵点痛点，列明问题清单和责任清单。能立行立改的，立即整改到位；对需系统性攻坚解决的，明确整改时限，争取在11月底前整改到位。对一时难以整改到位的问题，建立工作台账，明确责任单位，持续跟踪抓好整改。

（四）长效推进（12月1日—长期）。政务服务管理办公室组织人员对各有关部门、窗口单位工作整改情况进行分区督导专项检查，督促指导各责任单位进一步建立健全各项制度规范，强化激励约束，加强监督检查，建立长效机制，进一步巩固活动成果，提升活动成效。

六、工作要求

（一）加强领导，精心组织。各有关部门（单位）要提高政治站位，主要负责人要亲自研究、亲自部署、亲自调度，带头“走流程”。把走流程体验工作与总体工作同部署、同检查、同考核，确保行动取得实效。

（二）明确责任，狠抓落实。各部门单位是本部门、本系统走流程行动主体责任部门，要认真抓好实施，推动各项任务落实落细。政务服务管理办公室是走流程体验行动协调监督部门，要主动对接服务，确保行动顺利开展，取得实效。

（三）强化考核，营造氛围。将走流程行动开展情况纳入各有关部门（单位）年度深化“放管服”改革工作考核。政务服务管理办公室要加强督导，对于工作开展不深入、反馈材料不及时、合理诉求不解决的，进行监督监察提醒，对企业群众反映强烈但未列入走流程清单、提出解决措施的问题，作为典型案例予以通报。

附件：1. “我陪群众走流程” “政务服务体验员” 领导小组

2. “我陪群众走流程” 高频事项办理情况表

3. “我陪群众走流程” 其他事项办理情况表

4. “我陪群众走流程” 自查情况表