

# 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

各区市、国家级开发区、南海新区政务服务管理办公室、大数据主管部门，市直有关部门单位：

根据《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕9号），按照《山东省大数据局关于依托全省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”工作的通知》（鲁数字〔2023〕40号）要求，为做好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”的试点工作，现通知如下。

## 一、工作目标

贯彻落实党中央、国务院关于加强数字政府建设、深化政务服务的决策部署及省委、省政府相关要求，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向，围绕“高效办成一件事”，通过开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作，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，推动各级政务服务部门单位及人员主动体验办事流程，企业和群众、各行业专家学者等积极参与政务服务建设，直接感受政务服

务政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”，查找办事难点堵点问题，加强与企业和群众的沟通交流，从群众视角找准政务服务改革创新的重点和发力点，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。

## 二、主要任务

（一）亲自办。各单位列出自身负责的“一件事”事项和跨区域、跨部门“跨域办”事项等依申请办理的行政权力事项及公共服务事项清单，选取企业和群众办理的所有高频事项，从不懂业务的群众视角，分别通过政务服务平台 PC 端、APP、小程序、办事窗口、自助终端机等，亲身体验注册登录、咨询申请、材料提交、进度查询等办事的每个环节、具体步骤，体验办事全过程，看办事流程“通不通”“顺不顺”。10月20日之前优先完成“一件事”和“跨域办”事项的亲自办，11月10日之前完成其他事项的亲自办，并将所有亲自办事项的清单、工作开展情况、发现的问题不足、改进措施及意见建议等，反馈至推进机制办公室。

（二）陪同办。各单位针对自身负责的依申请办理的行政权力事项及公共服务事项清单，参与到企业和群众的日常办事之中去，将部门的“一件事”和跨区域、跨部门的“跨域办”作为重点，全流程陪同体验线上、线下申报辅导、资料审核、受理审批、结果反馈等过程，有针对性地体验老年人、残疾人等特殊人群以及偏远地区居民的办事过程，体验政务服务“优不优”“好不好”。10月20日之前优先完成“一件事”和“跨域办”事项的陪同办，11月10日之前完成其他事项的陪同办，并将所有陪同办事项清

单、工作开展情况、发现的问题不足、改进措施及意见建议等，反馈至推进机制办公室。

（三）自查办。各单位从事项管理、审批流程、服务质量等角度，自查政务服务的可及性、便捷性和精准性。对照依申请办理的行政权力事项及公共服务事项清单，查看服务事项是否全部覆盖、政务服务事项是否“三集中三到位”、办事指南是否准确无误、高频事项是否已纳入“全程网办”、办事指引是否清晰准确等；检验各业务办理系统与政务服务云平台之间是否有效对接联通、“一网通办”，各服务渠道身份验证、咨询辅导、预约办事、申报办理、“好差评”等功能是否全面融合，线下、线上办事各环节流程是否通畅简洁；体验服务流程是否最优、业务数据是否高效共享、所需材料是否精简、新技术提升服务是否精准、工作作风是否优化改进。11月10日之前，将自查办工作开展情况、发现的问题不足、改进措施及意见建议等，反馈至推进机制办公室。

（四）体验办。各单位采取公开征集、单位推荐、定向邀请等多种方式，结合自身实际业务量，邀请适当数量（每个市直政务服务部门单位10名左右，各区市自行确定）不同年龄、不同行业领域的企业、群众、专家代表，形成各部门单位的政务服务体验员队伍，围绕不同政务服务主题，组织开展开放日、体验日等活动，邀请政务服务体验员走进办事大厅、登录办事平台，从线下、线上事项办理全过程进行体验，为政务服务找问题、提建议，建立日常沟通交流机制，及时收集和采纳政务服务体验员及

企业和群众的意见建议。同时，通过开展座谈交流、集中研讨等多种方式，发挥体验员的积极性和主动性，既当好“监督员”，及时反映堵点问题和社会建议，也当好“宣传员”，为便民利企政策代言，让更多企业和群众享受到政务服务改革红利。

（五）督导办。推进机制办公室将对各单位的亲自办、陪同办、自查办、体验办工作进行督导，并选取企业和群众通过政务服务平台投诉建议系统、“好差评”、12345 热线、“办不成事”反映窗口等反映较为集中的问题，通过参与处理、回访群众、调查研讨等方式，督办推动问题解决。同时，对于工作开展不深入、反馈材料不及时、合理诉求不解决的，将进行监督监察提醒，仍不按要求完成工作任务或者被动应付、互相推诿、工作不力的，将采取抄告主管部门、公开通报批评、年终考核扣分等方式予以处理。

### 三、保障措施

（一）加强组织领导。建立“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作推进机制，市政务服务管理办公室、市大数据中心主要负责同志任组长，分管负责同志任副组长，推进机制办公室设在市政务服务管理办公室（市行政审批服务局）监督监察科，负责日常具体组织联络工作。各单位要高度重视“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，将其作为持续提升行政效能、不断优化政务服务的重要抓手，制定工作方案，明确分管负责同志、牵头部门科室及联系人员，10月10日前将工作方案及组织领导机构设置情况等反馈至市行政审批服务局监督监察科，联系电

话：5897000。

（二）突出工作实效。各单位要始终坚持问题导向、结果导向，坚决避免形式主义，杜绝“摆拍式”“作秀式”走流程，针对亲自办、陪同办、自查办、体验办等途径发现和体验员反映的问题，认真梳理，深入研究，形成问题清单和改进台账，对于能够马上解决的要立行立改，对于需要长期解决的要制定计划、明确时限，确保解决到位，避免流于形式、被动应付，坚决杜绝找到问题不解决、拉出清单不落地。要主动研究出台更多务实管用的好政策、好措施，通过解决一个诉求带动破解一类问题、促进一域改革、实现一体受益。

（三）健全工作机制。各单位要围绕“高效办成一件事”，从方便办事角度出发，减环节、减时间、减材料、减跑动，实现业务整合和流程再造，强化线上线下联动审批，推动将多个部门相关联的“单事项”整合为企业和群众视角的“一件事”，真正让企业和群众办事从“多地、多窗、多次”到“一地、一窗、一次”。同时，建立常态化推进机制，将“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作固化成持续性、制度性安排，明确人员范围、体验内容、工作职责、频次要求等内容，形成工作规范和监督考核制度，建立健全“走流程、找差距、查不足”的问题自查机制、“体验、反馈、优化、评价”的闭环管理机制、“跨地区、跨部门”的协同化解机制、“发现一个问题解决一类问题”的以点扩面机制。

（四）加强经验推广。各单位要积极引导企业和群众参与，

及时总结工作经验和做法成效，对于“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作的具体成效、工作亮点、长效机制，要积极开展社会宣传，提高社会知晓度和企业群众参与积极性，让企业和群众成为此项工作的参与者、受益者、监督者和宣传者。11月15日前，各部门单位将工作开展情况尤其是解决具体问题的工作成效、形成的常态化工作机制等反馈至推进机制办公室。

威海市政务服务管理办公室

威海市大数据中心

2023年9月26日