

# 枣庄市市中区人民政府

市中政字〔2023〕9号

---

## 枣庄市市中区人民政府 关于印发开展“我陪群众走流程”“政务服务 体验员”试点工作方案的通知

区政府各部门单位：

现将《枣庄市市中区开展“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，请认准抓好贯彻实施。

枣庄市市中区人民政府

2023年10月13日

（此件公开发布）

# 枣庄市市中区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案

按照市政府《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,为扎实做好试点工作,特制定本工作方案。

## 一、工作目标

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”有关工作,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、群众和行业专家主动参与政务服务建设,着力构建一线体验找问题、集中攻坚破堵点、完善制度求长效的政务服务效能提升机制,进一步增强企业、群众办事获得感、满意度,持续擦亮“枣办好看市中”政务服务品牌。

## 二、重点任务

(一)突出重点,全面精准梳理确定“走流程”重点事项清单

重点围绕市场准入、工程建设、就业创业、社保医保、公共服务等领域政务服务和公共服务事项,突出企业和群众办件量大的事项,梳理并公布“我陪群众走流程”重点事项清单。一是上级“点”。根据上级重点任务安排、各级领导批示,重点对照“集成办”和“跨域办”事项清单,针对推进问题解决,开展流程体验,在现场一线研究问题、解决问题。二是部门“提”。我区各有关政务服务部门根据业务办件量,重点选

择高频事项开展“走流程”。三是群众“议”。对群众通过12345政务服务便民热线、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，开展“我陪群众走流程”。

## （二）换位思考，多场景陪同企业和群众办好政务服务事项

1. 开展“局长科长坐窗口”活动。进驻区政务服务大厅和各分厅的政务服务部门单位的主要负责人、分管负责人及相关业务科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，相关业务科长每周至少一次。坐班人员姓名、单位、职务及窗口位置在区政务服务大厅及各分厅公开。重点落实以下工作：一是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”体验政务服务，换位找问题、优流程。二是围绕“高效办成一件事”，找准办事需求，摸清痛点堵点，推进业务协同，推动落实解决。三是以经办人员身份体验“跨域办”，重点体验跨省通办高频事项，有效对接政务服务供给与企业、群众需求。四是接待群众咨询，现场答疑解惑，面对面了解企业和群众诉求，做到全程跟踪解决。五是从事项管理、审批流程、服务质量等多个角度，对窗口业务进行政策性指导和督查，提升本部门单位政务服务的可及性、便捷性和精准性。

2. 开展帮代办陪同体验活动。以政务服务大厅为平台，建立政务服务帮办代办队伍，完善相关工作机制，针对重点企业、项目和群众“关键小事”，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。一是帮办人员“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”。二是侧重对老年人、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。

### （三）畅通渠道，多形式发挥政务服务体验员监督作用

1. 建立“政务服务体验员”队伍。邀请不同行业领域的专家、企业、群众代表，组建“政务服务体验员”队伍，有计划地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、政务服务特约监督员、新闻媒体、第三方评估机构等参加监督体验。

2. 开展沉浸式现场体验活动。对“政务服务体验员”分领域入库归集，利用微信群等方式建立工作沟通、问题反馈渠道，提升沉浸式体验效果。一是开展问题针对体验，对公开征集和企业、群众反映的问题，分领域选定“政务服务体验员”带着问题开展针对性“走流程”。二是开展专题协同体验，围绕高频问题、共性问题，确定一个专题，每月选定一日作为“体验日”，区审批服务局集中组织“政务服务体验员”到我区政务

服务大厅及分厅，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。三是开展大厅开放体验，每月选定一日作为“政府开放日”，组织“政务服务体验员”到区政务服务大厅及分厅现场观摩体验，宣传介绍全区政务服务改革发展成果，面对面与窗口工作人员和办事群众沟通交流，通过座谈、问卷等方式征求对政务服务工作的意见和建议，激发“政务服务体验员”的积极性和主动性，既当好“监督员”也当好“宣传员”，为便民利企、好用易用的服务代言。

### 三、实施步骤

（一）细化方案。9月底，由区审批服务局牵头制定“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案，有关部门单位按照职能分工，建立工作机制，制定工作计划，细化工作措施，分工抓好落实。相关部门单位梳理的“我陪群众走流程”事项清单、推荐的“政务服务体验员”“局长科长坐窗口”排班表、“三张清单”、工作计划等报区审批服务部门备案公布，接受企业、群众监督。

（二）集中推进。11月20日前，有关部门单位按照试点工作实施方案及具体工作计划，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”，相关业务科长常态化开展“我陪群众走流程”。依托“三张清单”建立整改台账，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，有关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，11月底前按程序上报市、区政府。

#### 四、保障措施

（一）强化组织领导。成立市中区开展“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要按照职能分工，负责推进各项任务实施；加强对本系统相关工作指导，坚决避免数字形式主义，杜绝“摆拍式”“作秀式”走流程。

（二）强化问题感知。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、“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。

（三）强化协同联动。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的情况。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。

（四）强化监督考核。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。结合全区常态化推进干部思想能力作风建设，统筹抓好试点工作落实。

（五）强化宣传推广。有关部门单位要加强宣传推介，全面多角度展示“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。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。