

山政字〔2023〕73号

山亭区人民政府
关于印发《山亭区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案》的通知

各镇人民政府、山城街道办事处，区直有关部门单位：

现将《山亭区开展“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。

山亭区人民政府
2023年10月21日

（此件公开发布）

山亭区开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作方案

《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”有关工作的实施方案》确定了枣庄市作为山东省唯一开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作的地市，按照《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》要求，山亭区同步开展。为扎实做好试点工作，特制定以下工作方案。

一、总体目标

贯彻落实上级关于加强数字政府建设、深化政务服务的决策部署，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，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“亭好办”政务服务品牌。

二、主要任务

（一）夯实“两个基础”，精准有效推进

1. 确定“我陪群众走流程”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，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”。区直相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”。

2. 建立“政务服务体验员”队伍。邀请不同行业领域的企业、群众代表，组建“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。区行政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。区行政审批服务局统一邀请人大代表、政协委员、新闻媒体等参加监督体验。

（二）开展“三项活动”，着力破解难题

1. 开展“局长股长坐窗口”活动。进驻区政务服务大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股长定期到区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，相关业务股长每周至少一次。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、群众反馈的问题，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”，区行政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、各镇（街）便民服务中心，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、镇（街）便民服务中心现场观摩体验，宣传介绍全区政务服务工作改革发展成果，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。

3. 开展帮代办陪同体验活动。以区政务服务大厅和各镇（街）便民服务中心为平台，区直政务服务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，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）建立“四个机制”，推进效能提升

1. 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、“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。

2. 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。

3. 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。

4. 建立成效推广机制。各镇（街）根据实际情况同步开展“我陪群众走流程”活动，及时总结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，相关部门单位、镇（街）和其他区（市）对标对表、学习借鉴。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。

三、实施步骤

（一）细化方案。10月中旬，按照试点工作方案，区直相关政务服务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”“局长股长坐窗口”排班表、“三张清单”、工作计划等报区审批服务部门备案后，在线上线下予以公布，接受企业、群众监督。

（二）集中推进。11月20日前，区直政务服务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”，相关业务股长常态化开展“我陪群众走流程”。依托“三张清单”建立整改台账（见附件2），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，区政府有关部门单位和各镇（街）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，报区行政审批服务局整理汇总，形成全区试点工作整体报告，11月底前按程序报市协调机制办公室。

四、保障措施

（一）强化组织领导。成立山亭区开展“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。

（三）强化宣传引导。各级各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，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。

- 附件：1. 山亭区开展“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

山亭区开展“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：** 刘洪鹏 区委副书记、区长
- 副总召集人：** 李 峰 区政府党组成员、副区长
- 召集人：** 唐志清 区政府办公室党组书记、主任
相启功 区政府办公室党组成员、区政府政务推进中心主任
楚 斐 区大数据中心七级职员
- 成 员：** 孙晓领 区行政审批服务局党组书记、局长
冯仰攀 区教育和体育局党组书记、局长
张 颖 区科学技术局党组书记、局长
王金台 区民政局党组书记、局长
陈荣阔 区司法局党组书记、局长，四级调研员
雷 杰 区委组织部副部长，区人力资源和社会保障局局长
张 亚 区自然资源局党组书记、局长
孙鸿鹄 区住房和城乡建设局党组书记、局长
贾传亭 区交通运输局党组书记、局长
朱道峰 区城乡水务局党组书记、局长
陈文峰 区农业农村局党组书记、局长

张松青 区商务和投资促进局党组书记、局长
李 岩 区委宣传部副部长，区文化和旅游局党组书记、局长
徐 伟 区卫生健康局党组书记、局长
黄 超 区退役军人事务局党组书记、局长
张贯峰 区应急管理局党委书记、局长
常 钰 区市场监督管理局党组书记、局长
王献伟 区医疗保障局局长
高 洁 区委宣传部副部长，区融媒体中心主任、六级职员
李国栋 区政府办公室党组成员、区大数据中心主任
郑广虎 区残联党组书记、理事会理事长
赵玉清 枣庄市公安局山亭分局党委副书记、政委
王 斌 枣庄市生态环境局山亭分局党组书记、局长
孔 伟 国家税务总局枣庄市山亭区税务局党委书记、局长
杨 源 枣庄市住房公积金管理中心山亭管理部副主任（主持工作）

协调机制办公室设在区行政审批服务局，孙晓领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											
...											

山亭区人民政府办公室

2023年10月21日印发
