

城政办发〔2023〕38号

**晋城市城区人民政府办公室  
关于印发《晋城市城区开展“我陪群众走流程”  
政务服务体验活动实施方案》的通知**

南村镇人民政府、各街道办事处，区直各相关单位：

《晋城市城区开展“我陪群众走流程”政务服务体验活动实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

晋城市城区人民政府办公室

2023年11月18日

（此件公开发布）

# 晋城市城区关于开展“我陪群众走流程” 政务服务体验活动的实施方案

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，全面贯彻落实国务院办公厅《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〕29号）和国办电子政务办《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》等文件精神，聚焦企业和群众所思所盼，加速实现政务服务从“能办”向“好办”转变，现就开展“我陪群众走流程”等工作，制定以下方案。

## 一、活动目标

通过开展“我陪群众走流程”工作，全程参与业务办理各环节，站在企业和群众的角度，全面诊断政务服务事项办理过程中存在的堵点、难点、痛点问题，找准提升政务服务效能的发力点，推动政务服务从“能办”向“好办、易办、简办”转变，进一步增强企业群众的获得感、满意度，持续擦亮“晋心服务·城易办”政务服务品牌。

## 二、工作任务

开展多形式“我陪群众走流程”活动，深入查找企业群众在办事过程中的难点、堵点，推动政民良性互动，政务服务效率提速、质量提升。

### **（一）多渠道查找企业和群众办事的难点堵点**

坚持“场景式”问诊把脉，综合利用“12345”政务便民服务热线营商环境版块、政务大厅“办不成事”窗口、“协调服务站”、营商环境体验员、意见建议及投诉、政务好差评等方式发现查找问题，围绕市场准入、工程建设、就业创业、社保医保、公共服务等高频领域，梳理出一批重点事项，明确“我陪群众走流程”的重点内容。

### **（二）多形式多场景开展“我陪群众走流程”活动。**

一是**模拟办**。入驻政务大厅各单位工作人员交叉体验办事流程。把本人作为办事人，模拟群众办事，完整体验办事流程，查找问题和不足。二是**帮代办**。经有办事需求的企业和群众授权委托，以办事人的身份从注册登录、填写填报、提交申报、等待结果，全流程帮助或代表办事人办完具体事项。三是**平台办**。登录“政务一体化平台”，体验线上办事。四是**陪同办**。以开展“局长陪您走流程”活动为切入点。全区各相关部门，各级领导干部走进政务服务大厅，深入便民服务中心，陪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。五是**坐班办**。政务大厅各相关部门领导班子成员坐窗口，面对面接待办事群众，亲自完成答疑解惑、前台受理、后台审批、打印结果等工作，走完审批流程，查找办事环节的“梗阻”问题。

**（三）对“我陪群众走流程”活动实行清单式管理。**运用好“我陪群众走流程”政务服务体验活动成果，进行全流程多维度

优化，实现政务服务提质增效，提升企业群众的体验感和满意度。一是要形成**重点事项清单**。根据已经确定的“我陪群众走流程”重点事项，按照“不能办”“不会办”“不容易办”“办理效果未达预期”等归类整理，动态梳理汇聚形成“陪跑”基础事项清单。二是要形成**“陪办”工作日志**。及时发现企业和群众办事的难点问题，形成记录，并提出改进意见。三是要形成**问题整改清单**。及时汇集整理工作日志中的难点问题，动态更新问题整改清单。四是要形成**配套机制清单**。根据问题整改情况，进一步巩固成果，形成政务服务效能提升常态化机制清单。

**（四）多维度强化结果运用持续提升办事效能。**一是**办事便捷度**。继续动态优化办事指南，梳理一批高频事项进入“政务门牌”实现便捷查询，让办事群众能看懂、会办理；持续提升“一件事一次办”服务实效，持续推动业务整合和流程再造，优化“一件事”线上线下办理要素、申报方式、受理方式、出件方式等环节，重点理顺部门间协同、业务办理系统互联互通等工作，牵头部门或区行政审批局牵头科室做好全流程跟踪服务，真正让企业和群众办事“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。二是**用户体验度**。聚焦注册登录、线上预约、办事指南、材料提交、办理办结全流程，着力提升工作人员业务水平和服务意识，强化“帮办代办”服务；依托12345政务服务便民热线、政务服务“好差评”系统、投诉举报制度、“办不成事”窗口、协调驿站等群众意见反馈渠道，切实解决群众在办事过程中的难点痛点

问题，打造全流程全闭环优质服务。再梳理一批事项实行“告知承诺制”；继续优化“15分钟便民服务圈”基层便民功能，推动更多事项下沉基层，就近办理。三是**审管衔接度**。通过“我陪群众走流程”活动，各行业主管（监管）部门提出流程优化、效能提升的意见，改进审管衔接中的薄弱环节，以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。

### 三、时间安排

**第一阶段：**2023年11月底前，制定实施方案，建立工作机制，明确任务安排，召开启动仪式。

**第二阶段：**2023年12月底前，以多种形式开展“我陪群众走流程”活动，发现和梳理办事难点、堵点、痛点问题，形成活动报告及问题整改清单。推出一批成果，把企业和群众经常使用的高频服务打造成“好用”“爱用”的精品服务。

**第三阶段：**总结试点经验，建立长效机制，推动各部门不断解决发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的难点堵点问题。

### 四、工作要求

**（一）强化思想认识。**各部门要提高思想认识，强化“一把手”的领导和组织协调作用，以“一盘棋”思想高位推进，坚持陪群众走流程前“瞄准问题”、走流程中“思考答案”、走流程后“跟踪解决”，确保以此项工作为契机，达到解决一个问题带动破解一类问题、优化一类服务、实现一地受益的效果，有效增强企业和群众在我区办事的归属感、体验感、感知度和满意度。

**（二）强化责任落实。**根据目标任务，建立“体验、反馈、优化、评价”工作闭环体系和“真实感知、及时发现、快速反应、高效处置”的工作机制，各部门要建立台账、突出问题、强化解决，对于涉及部门多、影响大等不能现场解决的问题，要纳入问题清单，定责任、提措施、定时限、强会商，及时销号推进，每月开展“回头看”。

**（三）强化监督考核。**此次工作将建立监督考核机制，紧盯责任落实、问题整改、流程优化、服务体验等事项推进情况，对工作推进缓慢、问题整改不到位等问题和存在形式主义、“摆拍式”“作秀式”“花架式”走流程情形的部门要进行通报，并将完成情况纳入年度考核。

**（四）强化氛围营造。**各部门要及时总结工作经验和做法成效，充分利用网站、公众号、报纸、大厅宣传屏等多种载体宣传“我陪群众走流程”的创新举措和积极效果，切实提高企业和群众的知晓度、参与度，有效推进为民办实事走深走实、惠企优服务提质提效，助推全区经济社会高质量发展。

- 附件：1.晋城市城区“我陪群众走流程”政务服务体验活动  
总体安排
- 2.“我陪群众走流程”工作日志（样表）
- 3.晋城市城区“我陪群众走流程”政务服务体验活动  
问题整改清单（样表）

## 附件1

# 晋城市城区“我陪群众走流程”政务服务 体验活动总体安排

## 一、参与部门单位名单

1.入驻城区政务大厅部门：区行政审批局、区医保局、区公安分局、区税务局、市住房公积金中心城区管理部、区社保中心、区民政局婚姻登记处。

2.大厅办理业务监管部门：区发改局、区教科局、区住建局、区民政局、区人社局、区自然资源局、区卫体局、区交通局、区市场监管局、区生态环境分局。

## 二、活动时间

持续性开展，入驻政务大厅部门每月至少开展两次；大厅办理业务监管部门每季度至少开展一次。

## 三、需反馈汇总的资料

每次活动结束后，将以下材料反馈至区行政审批局政务服务股（城区三馆2楼220室），邮箱：[cqspj45@163.com](mailto:cqspj45@163.com)，联系电话：0356-2210185。

- 1.活动图片；
- 2.体验活动工作日志（见附件2）；
- 3.问题整改清单（见附件3）。

附件2

## 我陪群众走流程工作日志

陪办人员	姓名		联系电话	
	单位		职务	
办事人员	姓名		联系电话	
	单位		职务	
陪办形式	模拟办 <input type="checkbox"/> 帮代办 <input type="checkbox"/> 平台办 <input type="checkbox"/> 陪同办 <input type="checkbox"/> 坐班办 <input type="checkbox"/>			
办理事项			办理时间	
事项办理过程：				



<p>堵点难点问题:</p>
<p>优化措施:</p>
<p>工作建议:</p>

附件3

晋城市城区“我陪群众走流程”政务服务体验活动问题整改清单

填报单位（盖章）：

填报日期： 年 月 日

序号	体验事项	体验人	发现的问题描述	细化整改措施	整改时限	完成情况
1						
2						
3						
4						
5						



---

抄送：区委办公室，市人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，  
区检察院，各人民团体，各新闻单位。

---

晋城市城区人民政府办公室

2023年11月18日印发

---