

天津市津南区人民政府政务服务办公室

关于印发《津南区政务服务办开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作方案》的通知

各科室、中心：

为贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《天津市提升一体化政务服务效能若干措施》工作要求，现将《津南区政务服务办开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作方案》印发给你们，请认真组织实施。



2024年4月3日

津南区政务服务办关于开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作的实施方案

为贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《天津市提升一体化政务服务效能若干措施》工作要求，现就津南区政务服务办开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，制定以下方案。

一、工作目标

按照国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《天津市提升一体化政务服务效能若干措施》工作要求，为进一步优化营商环境，不断提升政务服务质效，开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作，深入开展调查研究，将政务服务供给侧的流程体验和企业群众需求侧的办事体验相结合，推动政务服务管理人员主动体验办事流程，企业群众和各行业专家学者等更加积极参与政务服务建设，检验“政务窗口”“办事不用找关系”“一件事一次办”等改革成效，强化与企业群众的常态化沟通交流，畅通堵点难点问题直达反馈通道，当好服务企业群众的“店小二”，从企业群众视角找准政务服务改革创新的重点和发力点，切实为企业解难题、为群众办实事，推动政务服务效能持续提升，切实增强企业群众办事满意度、获得感。

二、工作范围

区政务服务领导班子成员、业务科室负责同志和管理人员等，开展“我陪群众走流程”，以企业、群众、工作人员等身份，围绕企业生产经营重点领域和群众身边“关键小事”，对线上线下各种办事渠道进行换位体验。组建“政务服务体验员”队伍，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”，实现“政府供给”和“群众需求”良性互动。

三、工作任务

（一）开展“我陪群众走流程”工作，多场景陪同企业群众办好政务服务事项。

1.变企业群众身份亲自办。选取企业群众经常办理的高频热点事项，通过一体化政务服务平台、办事窗口、自助终端等办理端口，亲身体验注册登录、咨询申请、材料提交、进度查询等办事全过程。

2.变帮办人员身份陪同办。作为政务服务窗口工作人员，“手把手”“肩并肩”参与企业群众办理各类重点领域事项，全流程体验线上线下申报辅导、资料预审、受理审批、结果反馈等服务。从公平普惠角度，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。

3.变监督人员身份督导办。依托“12345”平台、政务服务“好差评”“办不成事”反映窗口等问题受理渠道，选取企业群众反映

较为集中的疑难问题，通过参与诉求处理、群众回访、调查研讨等方式，督办推动问题解决到位。

（二）开展“政务服务体验员”工作，多形式发挥政务服务体验员作用强化社会监督。

1.组建“政务服务体验员”队伍。结合营商环境监督员，邀请人大代表、政协委员、营商环境监督员、企业群众代表等，形成“政务服务体验员”队伍。

2.组织开展多样化体验活动。围绕高频事项，分批次、分主题邀请“政务服务体验员”登录平台办理业务、到政务服务中心开展一次明察暗访、开展政务服务接待日活动，走进政务服务中心现场体验政务服务办理情况，多渠道收集企业群众关于优化政务服务、营商环境等意见建议。

四、进度安排

（一）建立工作机制。2024年4月上旬，结合区政务服务办实际，建立工作机制，制定工作方案，细化任务措施，明确责任人员，部署工作到位。

（二）认真组织实施。2024年4月—8月底，积极组织开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作，加强探索创新，提高发现和解决办事堵点难点问题的能力，2024年9月，总结有关工作经验和做法成效。

（三）强化跟踪问效。及时评估“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作成效，多维度、多层次分析，多角度、全方位

研判实施成效，确保问题真解决、真到位。

五、保障措施

（一）加强组织领导，统筹推进各项工作。各科室要高度重视，加强统筹安排，压实工作责任，突出工作实效，坚决避免数字形式主义，杜绝“摆拍式”“作秀式”走流程。各科室要切实增强责任一是和服务意识，持续协助解决堵点难点问题。

（二）重视工作实效，形成服务优化闭环。各科室要始终坚持问题导向，坚持走前“瞄准问题”、走中“思考答案”、走后“跟踪解决”，坚决避免找到问题不整改、拉出清单不落地。注重以微知著、举一反三，研究出台更多务实管用的好政策、好措施，推动通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务、促进一域改革、实现一体收益。

（三）加强宣传推广，营造良好舆论氛围。要充分利用报刊、广播、电视、网络等渠道加大对“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作的宣传推广力度，扩大社会知晓度，提高企业群众参与积极性，让广大企业群众成为此项工作的参与者、受益者和监督者。