

利辛县加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组办公室 文件

利互〔2022〕1号

利辛县加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组办公室关于印发关于在全县政务服务领域开展“您体验我改进”邀您走流程活动的实施方案的通知

各乡镇人民政府，县政府有关部门：

经县政府同意，决定在全县政务服务领域开展“您体验我改进”邀您走流程活动。现将《关于在全县政务服务领域开展“您体验我改进”邀您走流程活动的实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



关于在全县政务服务领域开展“您体验我改进”邀您走流程活动的实施方案

为认真贯彻《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等文件精神，深入落实政务服务“一网一门一次”改革任务，全力打造审批环节最少、办事效率最高、企业获得感最强的政务服务环境，决定在全县政务服务领域开展“您体验我改进”邀您走流程活动，并制定本实施方案。

一、工作目标

通过开展“您体验我改进”邀您走流程活动，深入查找在行政审批、公共服务等事项办理过程中的难点、痛点和堵点问题，及时制定整改措施、优化办事流程，进一步提高政务服务水平，促进政务服务标准化规范化便利化，切实营造规范高效便捷的政务服务环境。

二、邀请对象

- （一）群众代表（每周邀请 1 名）。
- （二）县人大代表或县政协委员（每旬邀请 1 名）。
- （三）行业特邀监督员（每月邀请 1 名）。

三、时间安排

2022 年 12 月 1 日—2023 年 12 月 31 日。

四、体验方式

（一）以办事人员身份走流程。采取亲身办（以自己为申请人）、代理办（收集待办事项，经授权委托，亲身体验行政审批、公共服务事项办理流程，为企业或群众办理具体事项）、陪同办（与企业办事人员或群众一道，全程参与查看办事环节，听取企业和群众意见）等形式，从事前咨询到表格填写、从排队办理到事项办结，跑完全流程，当好企业和群众的“勤务员”“摄像机”，记录群众办事全过程。特别对网上办理事项，要从注册登录开始全流程体验，及时发现办事不便、效率不高等问题，督促政务服务工作整改提升。

（二）以工作人员身份坐窗口。深入政务服务窗口，以工作人员身份直接受理服务事项，为企业和群众提供全流程面对面服务，从中发现并督促解决流程不优、运转不畅等问题，促进政务服务事项办理提速提效。

（三）以审批人员身份把环节。模拟审批人员或与审批人员一道，共同参与事项审批工作，亲身感受和体验审批工作的具体流程，仔细查找审批过程中存在的薄弱环节，积极为审批工作提出改进的意见或建议。

五、体验内容

（一）事项办理流程。重点体验行政审批和公共服务事项要件数量、办理时限、办理环节、跑动次数和网上办事等要素，检查是否达到材料最少、流程最优，有无提升空间。

（二）大厅配套服务。重点体验志愿服务、网上查询、咨询引导、服务指南、自助服务、首问负责、一次性告知、一窗办理、容缺受理、预约上门、办理评价以及办事秩序、

疫情防控、文明创建和投诉监督等方面要素，检查是否利企便民，提出如何改进服务的意见或建议。

（三）中介服务规范。重点体验事项设置、办理时限、业务衔接，检查有无服务不优、行业垄断、乱收费等不规范行为，提出如何规范中介服务的意见或建议。

（四）相关证明材料。重点体验证明依据、设置必要和证明获得，检查有无奇葩证明、循环证明、重复证明，提出如何通过信息共享简化证明等方面的意见或建议。

六、工作要求

（一）加强组织领导。成立县“您体验我改进”邀您走流程活动领导小组，由副县长王赵军任组长，县直各参与单位主要负责人任成员。县政务服务管理局会同县营商环境办公室负责统筹协调、日常调度、督导落实。各乡镇和县直有关单位要结合实际，明确责任分工，积极参与活动。要加强宣传引导，充分利用各类渠道，大力宣传报道“您体验我改进”邀您走流程活动开展情况，努力营造良好的舆论氛围。

（二）坚持全程体验。要认真梳理行政审批和公共服务中的突出问题，先选重点、找准难点、出好题目，制定切实可行的体验计划，避免蜻蜓点水、走过场。要像办事人员一样，自己动手申报材料、排队办理，直到窗口正式受理、跟踪进程、拿到结果，确保通过扎扎实实地“走”，认真细致地体验。针对发现的问题，窗口单位主要负责人要安排相关人员做好记录，认真研究，找准“办事难”要害问题，并切实加以解决。

（三）建立长效机制。要制定具体的行事历，围绕“走流程”活动，健全各项规章制度。要突出问题导向，对参与人员走流程过程中发现的问题及时梳理，建立工作清单，认真记录“走”的时间、体验的事项、发现的问题、整改措施、解决的效果。特别对存在问题，要建立问题台账，形成交办机制，并督促抓好整改工作。要定期总结“您体验我改进”邀您走流程工作经验，结合工作实际，及时调整完善。

（四）严格督导问责。县政务服务管理局要会同县绩效评价中心，对活动开展情况定期进行督导检查，对制度落实不到位、活动参与不积极、发现问题整改不彻底或敷衍塞责的，要严肃问责追究，确保活动真正取得实效。

附件：1.利辛县“您体验我改进”邀您走流程活动问题清单

2. 利辛县“您体验我改进”邀您走流程活动整改清单

附件 1

利辛县“您体验我改进”邀您走流程活动问题清单

单位：

体验人：

联系电话：

序号	事项名称	体验时间	走流程方式					发现的问题	企业、群众或一线工作人员反映的需求	备注
			亲身办	代理办	陪同办	线下窗口体验	线上体验	其他		

- 注：1. “事项名称”请按照安徽政务服务网发布的业务办事项目名称填写。
2. “走流程方式”请在对应栏内勾选，其他方式请注明具体方式。
3. “发现的问题”请对照方案中的第五项体验内容进行分类描述；其他问题请按实际情况描述。
4. “整改时限”请填写具体时限。

附件 2

利辛县“您体验我改进”邀您走流程活动整改清单

单位：

体验人：

联系电话：

序号	事项名称	体验时间	发现的问题	企业、群众或一线工作人员反映的需求	整改措施	整改时限	取得成效	备注

注：1. “事项名称” 请按照安徽政务服务网发布的业务办事项目名称填写。
2. “发现的问题” 请对照方案中的第五项体验内容进行分类描述；其他问题请按实际情况描述。
3 “整改时限” 请填写具体时限。