

晋城市行政审批服务管理局文件

晋市审管发〔2023〕36号

晋城市行政审批服务管理局 关于印发《开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动工作方案》的通知

局属各单位，局机关各科室：

现将《晋城市行政审批服务管理局开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

晋城市行政审批服务管理局

2023年10月23日

(此件公开发布)

晋城市行政审批服务管理局

开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员” 活动工作方案

根据国务院办公厅电子政务办公室和我市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”有关工作要求，为扎实开展走流程体验活动，进一步提高政务服务能力，结合我局实际，制定本方案。

一、工作目标

以政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”为导向，积极开展走流程体验试点工作，发现和解决难点堵点问题，切实提升企业群众的满意度和获得感，并形成可复制推广的典型经验。

二、工作任务

（一）我陪群众走流程

1. 参加人员

局机关全体人员。

2. 活动方式及内容

（1）以企业和群众身份亲自办。处级领导在所分管的领域选取2个以上高频事项，以“我是办事人”的身份，亲身体验事项办理环节、流程。

（2）以帮办人员身份陪同办。科级干部和事项承办人员结

合实际，选取 3 个以上高频事项，陪同企业和群众全流程体验业务办理。

(3) 以监督人员身份督导办。督查科选取企业和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) 政务服务体验员

1. 体验人员

公开征集政务服务体验员，其中人大代表、政协委员约 20 人，重点行业领域以及企业、群众约 50 人（每个业务科室征集 6 人）。

2. 体验方式

(1) 线上体验。从晋城市政务服务网、晋来办 APP 体验网上办事流程是否顺畅便捷，网办方式是否易于操作，办事指南要素是否齐全、信息是否准确、办理渠道是否畅通等。

(2) 线下体验。以办事企业和群众的身份体验咨询服务、现场取号、等候叫号、填写表格、提交材料、领取证件、回访评价等政务服务全流程，实地感受窗口服务、办事效率、办理结果满意度等情况，同时对政务大厅窗口设置、环境卫生以及窗口工作人员的工作纪律、服务态度等方面进行监督体验，发现办事过程中存在的痛点、难点、堵点，提出意见建议。

(3) 民意调查。采取发放调查问卷、电话回访等形式，多渠道收集企业和群众的办事诉求，为“一枚印章管审批”改革成

效研判提供参考，为“一枚印章管审批”升级改革提出合理化、可操作的意见建议。

三、时间安排

（一）2023年10月底前，制定工作计划；以局机关在编人员为主组建“我陪群众走流程”队伍；通过线上线下公开征集、定向邀约等方式，组建“政务服务体验员”队伍；各科室形成工作计划表。

（二）2023年11月底前，开展走流程体验活动，梳理办事难点堵点问题，形成问题清单、需求清单。

（三）2023年12月15日前，各科室依据问题清单、需求清单，通过分析研究，制定整改措施，形成措施清单、成效清单和典型经验做法。

（四）2023年12月底前，将所形成的经验做法报送国务院办公厅电子政务办公室。

四、工作要求

（一）**提高政治站位。**此项活动是国务院赋予我市的改革试点任务，是我局今年的一项重点工作，是推动“一枚印章管审批”升级改革的有力举措，各科室要深刻领会国务院关于开展走流程体验试点工作的重要意义，主动担当作为，高标准完成此项工作任务。

（二）**注重活动成效。**按照国务院走前“瞄准问题”、走中“思考答案”、走后“跟踪解决”的指示要求，认真梳理活动开

展过程中发现的突出问题和共性难题并形成问题清单，制定解决方案，明确解决时限，确保活动开展有序、工作成效明显。

（三）强化督导考核。对开展走流程体验活动情况进行工作调度和跟踪督导，并不定期进行通报，将走流程体验活动情况纳入年终考核内容。

- 附件：1. 晋城市行政审批服务管理局“我陪群众走流程”工作计划表
2. 晋城市行政审批服务管理局“我陪群众走流程”成果反馈表
3. “政务服务体验员”工作计划表
4. “政务服务体验员”成果反馈表
5. “政务服务体验员”体验指导表

附件1

晋城市行政审批服务管理局“我陪群众走流程”工作计划表

序号	科室	姓名	职务	“我陪群众走流程”事项名称	走流程渠道	完成时限	备注
1	局领导	霍晋斌					
2		刘鹏鹏					
3		秦文峰					
4		吴俊霞					
5		李来屯					
6		王丽丽					
7		韩晓瑜					

序号	科室	姓名	职务	“我陪群众走流程”事项名称	走流程渠道	完成时限	备注
8	办公室	史志强					
9	党务办公室	范志兵					
10	人事教育科	陈妮娜					
11	财务科	郭晋生					
12	政策法规科	毕白香					
13	督查科	常立佳					
14	营商环境科	杨朝霞					
15	公共资源交易管理科	邵晋高					
16	政务服务管理科	李含宇					
17	准营管理科	成秀君					
18	登记注册科	郇利波					
19		李 军					
20		姬改梅					

序号	科室	姓名	职务	“我陪群众走流程”事项名称	走流程渠道	完成时限	备注
21	市场流通科	石明					
22		程志鹏					
23		宋汉钊					
24		段洁					
25	社会事务科	郭洪峰					
26		张静					
27		司中锋					
28	交通事务科	霍晋梅					
29		王婷婷					
30		郭治华					
31	项目管理科	窦波					
32	统一服务协调科	王颖					
33		贾彦飞					

序号	科室	姓名	职务	“我陪群众走流程”事项名称	走流程渠道	完成时限	备注
34	生态能源科	张琛					
35		刘睿					
36		潘思琪					
37	规划建设科	杨艳					
38		杨森					
39	农林水务科	常春					
40		秦鹏飞					
41	市政公用科	王鑫					
42	项目审勘中心	鲍立伟					
43	网络技术中心	李鹏辉					

附件3

“政务服务体验员”工作计划表

序号	姓名	单位	职务	体验事项名称	体验渠道	完成时限	备注

“政务服务体验员”体验指导表

体验渠道	体验环节	体验要点
线上办事流程体验 (PC端、APP、小程序、自助终端四端体验)	注册登录/身份认证	1. 注册登录流程是否顺畅; 2. 和其他APP、小程序、自助终端的个人或企业账号是否四端互认。
	办事指引	(一) 单事项 1. 事项分类导航是否清晰; 2. PC、APP、小程序、自助终端事项办事指南要素内容是否一致、是否准确; 3. 办事指引是否能看懂, 是否法言法语; 4. 服务材料是否支持情形引导; 4. 是否提供办理流程说明或视频等。 (二) 跨域通办事项 1. 是否在PC端、APP、小程序、自助终端四端提供跨域事项入口; 2. 是否可根据跨域地区查询所有通办事项; 3. 是否可跳转通办地区一体化政务平台的通办事项指南界面; 4. 如果是可线下大厅通办的事项, 是否提供了线下可通办大厅的全部清单及位置导航等功能。 (三) 老年人、残疾人事项 1. 四端是否进行了老年版、残疾人版本设计, 设计的友好性如何。
	在线咨询	(一) 智能客服体验 1. 用户意图识别准确性及推荐友好性: 如输入“(事项名称/口头语) 怎么办理?”、“(事项名称/口头语) 提交什么材料?”、“(证件名称) 什么时候到期?” 是否能给出正确及友好的答案; 2. 输入一些常办业务是否可推荐关联服务, 如输入身份证, 给出申领、补办、过期等选项; 3. 知识点的全面性, 是否涵盖事项、政策、证件、大厅、百科、常见问题等类型; 4. 是否提供常见服务入口, 如预约、在线办理、地图导航、办不成事入口等功能; 5. PC、APP、小程序、自助终端四端体验是否一致; 6. 是否提供了通办事项机器人咨询服务。 (二) 人工客服体验 1. 回复是否高效; 2. 回复态度是否友好; 3. 是否解决了咨询问题; 4. 是否提供了通办事项在线人工咨询。

体验渠道	体验环节	体验要点
线上办事流程体验 (PC端、APP、小程序、自助终端四端体验)	预约	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否可按单一大厅预约事项，是否实现多级大厅预约； 2. 是否可按单一事项查看所有可预约大厅； 3. PC、APP、小程序、自助终端预约体验一致性； 4. 线下通办事项，是否提供了大厅预约入口； 5. 针对偏远地区事项，是否可就近推荐预约大厅。
	帮办代办	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否提供在线帮办，如人工线上视频、语音、文字等咨询服务； 2. 是否提供在线代办，如签署代办协议、上传申请材料等全程不见面代办服务； 3. 帮代办响应情况如何； 4. 帮代办服务态度如何； 5. 帮代办办理效率如何； 5. 帮代办线上线下申请材料、办理环节等是否一致； 6. 是否支持一对一评价。
	在线申报	<p>(一) 单事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统是否可自动判断群众办理条件符合性； 2. 在线填表时身份等相关信息表单字段是否可自动填充、相同字段是否无需重复填写； 3. 上传材料时身份证、营业执照等常用材料是否可共享无需上传，是否可通过本地、扫描等方式上传； 4. 取件是否支持自取、邮寄等方式设置； 5. PC、APP、小程序、自助终端在线申报体验一致性； 6. 材料是否最精简。 <p>(二) 跨域通办事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否可跳转对应通办地区一体化政务平台在线办理界面。 <p>(三) 老年人、残疾人事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否提供亲友授权代办功能。

体验渠道	体验环节	体验要点
线上办事流程体验 (PC端、APP、小程序、自助终端四端体验)	好差评	<ol style="list-style-type: none"> 1. 针对群众的每个办件是否可进行评价； 2. 评价维度是否全面； 3. 评价流程是否简便； 3. PC、APP、小程序、自助终端好差评体验一致性。
	进度查询	<ol style="list-style-type: none"> 1. PC、APP、小程序、自助终端四端办件进度是否可互查； 2. 以上四端是否可查看大厅的办件数据； 3. 是否可以实时查询办理进度，包括受理审批全环节。
	物流寄递	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否支持申请材料邮寄和办理结果邮寄； 2. 是否免费； 3. 物流速度是否快捷，是否有承诺送达时限； 4. PC、APP、小程序、自助终端四端办件物流进度是否可互查； 5. 是否可根据当前群众籍贯、工作地等属性推荐相关通办事项。
	服务主动性、精准性	<ol style="list-style-type: none"> 1. PC、APP、小程序、自助终端个人空间或首页是否可推荐可办服务、关联服务，如证件到期可办事项等； 2. 是否可根据当前群众籍贯、工作地、老年人、残疾人等属性推荐相关通办事项。

体验渠道	体验环节	体验要点
线下办事服务体验	办事场所	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否设置大厅功能区引导标识； 2. 引导标识是否完备、醒目、风格统一； 3. 等候区域座椅数量是否适宜； 4. 是否设置自助复印打印机，是否免费； 5. 是否设有残疾人坡道或无障碍电梯等残障便利设施； 6. 所有事项是否统一进驻大厅集中办理； 7. 各区域是否按照服务对象流量来合理分配工作人员数量； 8. 是否为偏远地区群众提供就近自助机设备、自助网点选择办理、15分钟便利办服务。
	咨询导办	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供的咨询服务是否全面、精细，是否提供一次性告知服务； 2. 导办人员是否提供取叫号、自助系统等使用指导以及资料填写辅导等； 3. 是否设置自助网办区，是否有高频网办事项的操作规范，是否配备辅导人员； 4. 是否设置填表区，是否有纸质或电子样表查阅，是否配备辅导人员； 5. 不能解答或处理的问题，是否积极引导。
	取叫号	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否提供全大厅统一取叫号系统； 2. 是否提供取号、叫号等消息提醒服务； 3. 是否提供取叫号统计较全面数据。
	资料预审	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否可通过统一受理平台对线上四端办件材料进行预审服务。

体验渠道	体验环节	体验要点
线下办事服务体验	窗口受理	<p>(一) 单事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口受理时材料是否精简，能够网上核验的材料不需要群众提供证明； 2. 对于身份证、营业执照等常用材料是否可跨部门共享； 3. 群众是否还要进行线下填表； 4. 窗口设置数量是否合理，是否存在明显的忙闲不均； 5. 接待时是否主动、热情、规范。 <p>(二) 跨域通办事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否有跨域通办平台及通办窗口受理通办事项； 2. 受理时是否可与属地部门人员进行远程沟通，进行材料预审，预审通过后上传跨域通办平台； 3. 异地上传通办平台办件信息后，属地部门人员是否可通过对于平台看到办件录入信息； 4. 后续通办材料流转是否畅通、流转进度是否可跟踪。 <p>(三) 老年人、残疾人事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否有残疾人手语双屏等系统或手语交流帮办服务； 2. 是否设置老年人或残疾人办理窗口、座椅等。
	大厅评价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 群众在窗口办理完后是否引导进行评价； 2. 评价维度是否完善、评价数据是否汇总。
	部门审批	<p>(一) 单事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否需要群众跑部门，存在体外循环； 2. 是否在承诺时限内审批完成。 <p>(二) 跨域通办事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 属地审批人员在跨域通办平台审核通过后，是否可将审批结果返回异地系统； 2. 是否可将制证信息返回异地系统； 3. 办理结果是直接邮寄群众还是邮寄异地等，双方系统是否留痕。
	大厅取件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否可通过一个窗口取件； 2. 是否支持自助柜取件； 3. 是否支持邮寄，是否收费。

抄送：局领导。

晋城市行政审批服务管理局办公室

2023年10月23日印发
