临江市营商环境建设办公室文件

临营商环境办〔2024〕9号

关于印发《“我陪企业群众走流程”活动实施

方案（试行）》的通知

各相关部门：

为持续优化政务服务流程，进一步提升服务企业群众能力水平，切实解决企业群众办事过程中存在的“堵点”“难点”“痛点”，实现政务服务从“能办”向好办、易办转变，打造政策最优、服务最好、办事最快的营商环境，现结合我市实际，将《“我陪企业群众走流程”活动实施方案（试行）》印发给你们，请遵照执行。

（联系人：张海锋 联系电话：0439-5217955）

附件：1.“我陪企业群众走流程”问题台账

1. “我陪企业群众走流程”整改台账

临江市营商环境建设办公室

2024年4月15日

“我陪企业群众走流程”活动实施方案（试行）

为进一步优化营商环境，全面提升政务服务质效，切实解决企业群众办事过程中存在的“堵点”“难点”“痛点”，不断提高企业群众办事的便利度和满意度，探索开展“我陪企业群众走流程”活动，根据我市实际情况，制定以下方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，以政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”为导向，从企业和群众视角出发，找准政务服务改革创新的着力点和发力点，强化与企业群众的常态化沟通交流，畅通堵点问题直达反馈通道，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，不断增强企业和办事群众的满意度、获得感。

二、工作目标

站在企业和群众的角度，全面诊断政务服务事项办理过程存在的堵点、难点、痛点问题，**各政务服务部门领导班子成员**要对本部门涉及的政务服务事项进行全程体验，并按“体验一个，解决一个，回头看一个”的原则予以逐项破解和检验，进一步推动我市政务服务更规范、办事流程更优化、场景应用更丰富，着力打造审批环节最少、办事效率最高、投资环境最优、企业群众获得感最强的政务服务环境。

三、活动内容

（一）以企业群众身份走流程

1.亲身办。以自己为申请人，根据不同需求，亲自办理具体事项，实实在在走一遍“办事之路”，体验企业和群众办事感受，进一步提升政务服务便利度。

2.帮代办。主动为办事企业和群众提供帮办代办服务，负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促相关部门、科室或窗口在承诺时限内办结申请事项，协调解决帮办代办服务中遇到的问题和堵点。

3.陪同办。通过陪同式帮办本部门具体政务服务事项，全面真实地了解申请人从事前咨询到申请材料提交、从排队办理到事项办结、从网上（掌上）平台注册登录到全程操作无障碍的过程中，是否存在事前公开不清楚、咨询引导无门路、流程环节不透明、线上线下不一致、申请材料重复提交等问题。以“手把手”“肩并肩”的方式为企业群众提供市场准入、工程建设、民生事务等重点领域事项的线上线下申报辅导、资料预审、受理审批、结果反馈等服务。

4.高效办。聚焦办件量大、涉及面广、参与部门多、办理难度大的重点领域，选取“高效办成一件事”重点事项开展“我陪企业群众走流程”活动，围绕减环节、减时间、减材料、减跑动，通过“走流程”，从“一件事”业务申报、办理要素、申报方式、受理方式、联办机制、出件方式等环节，重点查看部门间协同配合、业务办理系统互联互通等情况，真正让企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。

5.监督办。通过政务服务满意度回访、“办不成事”反映窗口、政务服务“好差评”等渠道全面了解企业和群众诉求，选取反映较为集中的疑难问题，以监督人员的身份，通过参与诉求处理、群众回访、调查研讨等方式，督促问题解决到位。

（二）以工作人员身份坐窗口

与“办不成事”反映窗口联动，在每周三“局长接待日”，以工作人员身份接待群众来访、听取群众意见、受理群众诉求，零距离、面对面地与企业和群众交流沟通，找准办事需求，摸清痛点堵点，根据企业和群众反映的内容联系本部门相关科室负责人解决问题，全程跟踪督办，实打实帮企业和群众解难题、疏堵点，进一步统一业务办理标准和规范，优化部门内部办事流程环节，促进审批服务提速提质。

四、发现问题及整改措施

在“我陪企业群众走流程”活动开展过程中，应始终坚持问题导向，走前“瞄准问题”、走中“带着问题”、走后“跟踪问题”。组织开展座谈交流活动，做好会议签到和会议记录，通过与企业群众代表面对面沟通交流，了解企业群众的诉求，注重答疑解惑和整改落实，特别是针对企业和群众反映的突出问题和共性难题，认真梳理、深入研究，结合体验情况，填写《“我陪企业群众走流程”问题台账》（附件1），有针对性制定整改措施坚决整改，填写《“我陪企业群众走流程”整改台账》（附件2），以小切口解决更多问题，市政数局作为牵头部门，将定期对各驻厅部门“我陪企业群众走流程”活动开展情况进行汇总，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、实现一体受益。

五、组织保障

（一）加强组织领导。“我陪企业群众走流程”是提升行政效能、优化政务服务的一个重要抓手，各相关部门应压实工作责任，突出工作实效，坚持高频事项、堵点事项必须“走”，企业群众反映突出瓶颈难题必须“改”，抓细抓实各项工作，坚决避免形式主义，针对本单位“走流程”中发现的问题，研究制定改进措施，能立即整改的要立即整改，不能立即整改的要明确整改时限和步骤，限期整改到位，切实解决行业领域的堵点难点问题。

（二）充分发挥体验作用。充分激发主体积极性和主动性，既当好“监督员”，对堵点问题和意见建议及时反馈解决，也当好“宣传员”，为便民利企、好用易用的服务代言，让更多企业和群众享受到政务服务改革红利。

（三）加强宣传引导。及时总结工作经验和做法成效，对工作成效明显、创新亮点突出的，要充分利用各类渠道大力宣传报道“我陪企业群众走流程”工作情况，积极回应社会关切，让广大人民群众成为此项工作的参与者、受益者和重要的监督力量。

（四）健全长效机制。着力将“我陪企业群众走流程”活动中形成的有效制度、有力举措、群众称道赞誉的方法以管理标准形式固化、常态化，并长期落实、不断更新迭代。

附件1

“我陪企业群众走流程”问题台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 办理对象 | 联系电话 | 事项名称 | 体验人 | 走流程时间 | 发现问题描述 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

附件2

“我陪企业群众走流程”整改台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 办理对象 | 联系电话 | 事项名称 | 走流程时间 | 整改措施 | 满意度 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |