

上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2021〕36号

青浦区政务服务办公室 关于印发《青浦区“一网通办”政务服务 领导陪办机制》的通知

区政府各委、办、局，各有关单位：

为践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，积极探索区和部门领导全程陪同群众和企业办事的“陪办”机制，依据《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪委办〔2021〕8号）、《2021年上海市“一网通办”第三方调查评估工作方案》等相关要求，制定本服务机制。现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：《青浦区“一网通办”政务服务领导陪办机制》

青浦区政务服务办公室

2021年8月19日

附件：

青浦区“一网通办”政务服务领导陪办机制

为践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，积极探索区和部门领导全程陪同群众和企业办事的“陪办”机制，依据《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪委办〔2021〕8号）、《2021年上海市“一网通办”第三方调查评估工作方案》等相关要求，制定本服务机制。

一、陪办主体

区政府班子成员；“一网通办”政务服务相关职能部门及政务办班子成员。

二、主要任务

（一）陪办范围。以群众“懂不懂”、流程“通不通”、体验“好不好”为标尺，聚焦企业和群众高频办理的服务事项，体验“一件事”“一业一证”“好办”“快办”等改革举措。重点查找服务环节中的“痛点”“堵点”，着力解决服务前端难题，提升企业群众的办事体验，打造“服务型”政府。

（二）工作方式。采用“2+3+N”工作模式（2种形式+3个清单+N项优化举措）对事项的办理流程进行体验，全方位查找问题并进行整改，针对一些高频事项，进行“反复走”。

2种形式：

(1) 线上：从注册登录开始全流程体验，重点体验是否推行全程网办、网上办事流程是否顺畅便捷、网办方式是否易于操作、办事指南是否准确、是否动态更新等问题。

(2) 线下：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。重点体验窗口服务工作人员是否精通业务、服务态度是否亲民，办事流程是否精简，群众办事难点痛点问题是否解决，是否存在“多次跑”等问题。

3个清单：

(1) 事项流程：要件数量、办理时限、办理环节、跑动次数和即办程度等要素。

(2) 服务内容：咨询引导、预约服务、代办帮办、首问负责制、限时办结制、一次性告知、自助办理等要素。

(3) 办事材料：材料必要性、是否实现“免于提交”、是否落实证明材料告知承诺制等要素。

N项优化举措：针对走流程发现的问题，各有关部门主要负责同志要站在服务企业、方便群众的角度牵头制定“N项优化举措”措施，立行立改。不能马上整改的，要建立整改台账，明确整改事项，落实整改责任和整改时限，逐一解决。要注重从制度机制层面解决问题，防止走过场，杜绝同类问题反复发生。要把“领导陪办机制”与“一网通办”改革、与流程再造紧密结合，督促各部门优化流程、提供更便捷的服务。

（三）时限要求。“陪办领导”原则上每年进行一批次“陪办服务”。对于“好差评”系统中群众投诉集中问题，要纳入重点体验范围。

三、监督检查

（一）强化考核评估。将“领导陪办机制”纳入青浦区“一网通办”评估考核工作指标，重点考核年度体验是否全覆盖、是否发现有价值问题、整改是否到位、是否建立长效机制等。

（二）总结经验做法。通过“领导陪办机制”，及时总结我区在优化“一网通办”服务中形成的经验做法，为践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念提供青浦方案，并对涌现的先进典型进行广泛宣传推广。