附件1

石泉县持续深化“坐窗口、走流程、促改革、优服务”

“政务服务体验员”活动和“审批服务上门办”活动任务清单

| 序号 | 活动方式 | 活动主体 | 具 体 内 容 | 时间安排 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | “坐窗口、走流程、促改革、优服务”活动 | 县政务大厅设置部门专窗、“高效办成一件事”窗口的进驻单位主要负责同志。 | 以工作人员身份“坐窗口”。深入政务大厅办事窗口，体验答疑解惑、受理办理、后台审批、出具结果等进驻事项办理全流程，重点查看窗口和后台运转是否顺畅、行政审批是否规范、办理流程是否简便等情况。 | 按照每月两期，隔周二进行，在2025年11月底前全面完成。 |
| 以企业群众身份“走流程”。结合前期充分收集摸底的情况，通过亲自办、陪同办、帮代办等形式，从事前咨询到表格填写、从排队办理到事项办结，全流程设身处地“换位式”体验，重点查看窗口人员是否“一口清”、政务服务是否优、改革政策是否落地等情况。 |
| 以部门领导身份“促改革”。围绕“高效办成一件事”服务，深查细看“21+X+Y”一件事业务协同联动情况，摸清找准“一件事”实际办理需要，推动更多部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，重点查看事项清单梳理是否准确、平台系统办理是否便捷、宣传引导帮办是否到位等情况。 |
| 以监督人员身份“优服务”。在督促处理活动中发现问题的基础上，随机选取窗口近3个月咨询办理业务的企业群众进行电话回访(有效回访数量不少于2个)，全面掌握办事人员满意度和实际需要，重点了解窗口服务质量、办事效率、工作作风等情况，推动政务服务提质增效。 |
| 2 | “政务服务体验员”活动 | 党代表、人大代表、政协委员、营商环境监督员、媒体记者以及不同领域专家学者、企业群众代表等。 | 以“质检员”身份体验。分批次、分主题邀请政务服务体验员走进县政务服务中心，亲身感受办事全过程，重点关注办事指南精准度、业务办理便捷度、企业群众满意度等方面，检验政务服务工作质效。各镇（村、社区）便民服务中心（站）可根据实际情况适时开展活动。 | 原则上每季度组织开展一次，根据实际情况，适当增加活动次数。 |
| 以“监督员”身份体验。通过开展座谈交流、集中研讨、实地考察等多种形式，重点监督政务大厅窗口设置、环境卫生、设施设备以及窗口人员工作纪律、服务态度等方面，解决政务服务“疑难杂症”。 |
| 以“智囊团”身份体验。结合政务服务体验员专业特长和优势，打造上下互通、左右互动、深度互融的政务服务“智囊团”，聚焦营商环境优化、政府职能转变、高效办成一件事等重点任务，建睿智之言、献务实之策、聚团结之力，为政务服务工作高质量发展提供智力支持。 |
| 3 | “审批服务上门办”活动 | 县行政审批服务局统筹政务中心进驻部门的窗口人员、审批人员、踏勘人员、帮办代办员组成的“审批服务上门办小分队”。 | 政策上门送。从实际办事需求出发，梳理形成高频政务服务事项标准化办事指南“二维码”，通过易拉宝、彩页、海报等形式，在镇、村（社区）、园区等人员密集处进行投放宣传。针对政务服务事项法律法规、政策文件、全程网办等方面，常态化制作政策讲解、教学视频(动画)，在各类宣传渠道以及镇、村（社区）、园区LED大屏幕对外进行发布。采用集中授课、主动上门、发放宣传册等形式，到镇、村（社区）、园区宣讲政务服务相关政策。 | 原则上每季度组织开展一次，根据实际情况，适当增加活动次数。 |
| 意见上门听。通过电话、短信、微信等多种形式，对镇、村（社区）、园区等地办事人员进行回访，并采取线上线下相结合的方式，发放《政务服务工作意见建议表》，广泛收集企业群众实际需求和意见建议。持续加大“12345”热线、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等监督投诉渠道的宣传力度，不断提升镇、村（社区）、园区等相关人员的知晓率和使用率。 |
| 服务上门办。结合“政务服务进一线”工作，梳理“上门办”审批服务事项清单，在镇、村（社区）、园区的核心区域设立流动政务服务驿站，为企业群众提供咨询解答、政策宣传、业务办理、帮办代办等服务。针对现场办理的即办事项，即来即办、反馈结果；现场受理的承诺事项，收件代办、邮寄结果；“全程网办”事项，协助群众办结，并做好现场教学。 |