

燕政发〔2025〕2号

燕崖镇人民政府
关于印发《关于在全镇常态化开展“我陪群众走流程”赋能“淄博式服务—沂源模式”建设
工作方案》的通知

各责任区、村，镇直各部门、单位：

现将《关于在全镇常态化开展“我陪群众走流程”赋能“淄博式服务—沂源模式”建设工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

燕崖镇人民政府

2025年1月9日

关于在全镇常态化开展“我陪群众走流程”赋能“淄博式服务—沂源模式”建设工作方案

为落实国家、省、市、县关于扎实开展“我陪群众走流程”部署要求，把握服务本质，强化换位思考，深化陪同服务，赋能“淄博式服务—沂源模式”建设，决定在全镇常态化开展“我陪群众走流程”，特制定本工作方案。

一、工作目标

贯彻落实各级关于深化政务服务的工作部署，牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向，以常态化开展“我陪群众走流程”为抓手，通过明确陪同服务重点，创新陪同服务方式，把管理融入服务，着力构建全流程、全链条、全过程陪同服务模式，强化与企业群众的常态化沟通交流，畅通堵点难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，进一步增强企业和群众办事获得感、满意度。

二、陪同服务重点

（一）通过陪同服务重点查验办事流程“通不通”。按照“一窗受理”、“一网通办”、线上线下融合等工作要求，重点查验各事项线下办理的预约受理、咨询导服、综合受理、证件领取、评价反馈等各流程是否顺畅、高效，线上办理的注册、登录、办理、反馈各环节是否通畅、简洁。

（二）通过陪同服务重点查验政策指南“懂不懂”。围绕事项名称、事项类型、设定依据、办理条件、办理流程、申请材料等，重点查验政策指南信息是否准确无误、逻辑是否清晰明了、语言是否通俗易懂等，是否在线上公示，方便企业群众及时查阅等。

（三）通过陪同服务重点查验服务质效“优不优”。围绕办事方式多元、办事材料最简、办事成本最小，重点查验事项办理流程、材料、时限、环节等是否达到最优，帮办代办服务是否贴心便捷，政务数据是否高效共享，服务态度、服务效能、工作作风等是否良好。

（四）通过陪同服务重点查验群众反馈“好不好”。围绕增强服务意识，夯实服务责任，提升企业和群众获得感，依托“我陪群众走流程”意见建议一码通、12345 热线、政务服务“好差评”、“背靠背”评价、意见反馈窗口等，多渠道收集企业群众办事难点、堵点，汇总收集企业和群众对办事流程、服务质量、政策执行等方面的意见建议，将企业群众反馈作为改进工作的重要依据，不断推动问题解决到位。

三、陪同服务方式

组织全镇干部职工以企业、群众、工作人员等身份，围绕群众身边“关键小事”，对线上线下各种办事渠道进行换位体验，主动体验办事流程，发现问题短板，集中力量攻坚破题，提升政务服务效能。

（一）开展沉浸式陪同服务。开展“陪同服务坐大厅”活动，相关部门分管领导每季度到便民政务服务大厅办事窗口，现场为企业群众提供陪同政策咨询、办事答疑解惑等服务，重点查验业务办理流程“通不通”、“高效办成一件事”部门协同办理效率“高不高”、审批服务质效“优不优”、群众反馈“好不好”等。聚焦基层服务走流程，建立政务服务基层联系工作机制，相关部门分管领导每月到便民服务中心开展陪同服

务一次,重点围绕审批流程是否依法合规,首问负责、一次性告知、限时办结、服务评价、帮办代办等制度是否落实到位,群众办事是否便捷、办事指南是否清晰,与实操是否一致等方面,通过陪同服务发现问题短板,提出改进措施,指导完善工作。

(二)开展即时式陪同服务。紧盯重点事项走流程,结合工作实际,制定陪同服务计划,组织陪同服务人员,每月常态化开展陪同服务活动,以普通办事群众和窗口工作人员身份,通过亲自办、陪同办、代理办的方式,下沉到政务服务办事窗口,全流程体验企业群众常办的高频政务服务事项,收集企业群众办事中的难点堵点问题,强化诉求解决。针对重点任务走流程,围绕“一门办理”“一窗受理”“一网通办”“高效办成一件事”等重点工作及“跨域办”“承诺办”“自助办”等改革任务,通过代入式陪同服务,查看上级安排部署的重点工作是否全面落实到位,工作效果是否符合预期,企业群众反馈是否良好。

(三)开展帮代式陪同服务。聚焦有感服务走流程,各部门全流程参与项目、企业、群众办理本部门、本窗口政务服务事项,提供全流程线上线下政策辅导、材料申报、受理审批、结果反馈等政务服务。聚焦暖心服务走流程,重点关注老年人、残疾人、退役军人等特殊群体的办事体验,对政务服务场所的轮椅、急救药箱、老花眼镜、放大镜等助老便民物品和无障碍卫生间、母婴室等服务设施进行查验,用好预约陪同服务、上门陪同服务等服务举措,让特殊群体办事更轻松、更便捷。

(四)开展体验式陪同服务。开展“政务服务体验日”活动,组建“政务服务体验员”队伍,集中组织“政务服务体验员”体验办事流程,面对面提出意见建议。开展“政务大厅开放日”活动,邀请人大代表、政协

委员、记者媒体、企业群众代表到县政务服务大厅现场观摩体验，通过现场参观调研、政民交流座谈等方式，从事项办理全过程摸情况、找问题、听需求。

四、工作安排

（一）全面动员部署：2025年1月底前，研究制定工作方案，明确重点工作任务，组建陪同服务队伍，召开工作推进会议，全面部署启动“我陪群众走流程”工作。

（二）认真组织实施：2025年2月-12月，以亲自办、陪同办、坐班办等形式，按照一月一次的频次开展“我陪群众走流程”工作，及时发现和梳理办事难点、堵点、痛点问题。

（三）强化跟踪问效：及时评估“我陪群众走流程”“政务服务体验日”等工作成效，多维度、多层次分析，多角度、全方位研判实施成效，确保问题真解决、真到位。

五、保障措施

（一）加强组织领导。高度重视常态化“我陪群众走流程”，将其作为提升政务服务效能的一个重要抓手，压实工作责任，强化工作落实，务求工作实效。主要领导要发挥示范作用，带头开展陪同服务；分管负责同志要按照职责分工，抓好分管站、所各项任务落实；陪同服务人员要统一思想、提高站位，为企业群众提供专业化、全流程、全方位的陪同服务。镇便民服务中心要加强统筹安排、调度督导，协调解决陪同服务中遇到的重大问题。

（二）健全工作机制。建立问题自查发现机制，从咨询、申请、受理、帮办、发证、评价等各环节，常态化落实陪同服务，并填写发现问题台账，认真分析问题原因。建立意见建议反馈机制，充分利用

“我陪群众走流程”意见建议一码通、12345 热线、政务服务“好差评”、“背靠背”评价、意见反馈窗口、“政务服务体验日”、“政务大厅开放日”等渠道，全方位收集政务服务工作意见建议，由镇便民服务中心及时反馈至有关部门，督促抓好整改落实。建立问题协同解决机制，针对发现问题，强化部门间业务协同，形成处置合力，明确整改责任、整改措施、整改时限，提升问题解决能力。

（三）重视工作实效。要始终坚持问题导向，突出以点扩面，将陪同服务范围由局部扩展到全局，由高频事项扩展到全部事项，对发现问题举一反三，推动“我陪群众走流程”走深走实。

（四）营造良好氛围。要充分利用微信、广播、网络等渠道，加大对“我陪群众走流程”“政务服务体验日”“政务大厅开放日”等工作的宣传推广力度，扩大社会知晓度，提高企业群众参与积极性，让广大企业群众成为此项工作的参与者、受益者和监督者。

- 附件：1. “我陪群众走流程”重点事项清单
2. “我陪群众走流程”陪同服务队伍人员名单
3. “陪同服务坐大厅”活动排班表
4. “我陪群众走流程”发现问题台账
5. “我陪群众走流程”问题整改落实台账

附件1

“我陪群众走流程”重点事项清单

序号	部门单位	事项名称			事项类型	责任科室联系电话	科室负责人
		主项名称	子项名称	办理项名称			
1	燕崖镇残联	残疾人证办理	残疾人证换领	残疾人证换领	行政确认	燕崖镇残联 0533-3443331	任大云
2	燕崖镇残联	残疾人证办理	残疾人证新办	残疾人证新办	行政确认	燕崖镇残联 0533-3443331	任大云
3	燕崖镇残联	残疾人证办理	残疾人证注销	残疾人证注销	行政确认	燕崖镇残联 0533-3443331	任大云
4	燕崖镇派出所	临时身份证明办理	临时身份证明办理	临时身份证明办理	公共服务	燕崖镇派出所户籍室 0533-2132264	王明华
5	燕崖镇派出所	户口簿换补领	户口簿补领	户口簿补领	行政确认	燕崖镇派出所户籍室	王明华

						0533-2132264	
6	燕崖镇派出所	户口登记	户口登记(出生登记)	户口登记(出生登记)	行政确认	燕崖镇派出所 0533-2132264	王明华
7	燕崖镇派出所	居民身份证核发	居民身份证补领	居民身份证补领	行政确认	燕崖镇派出所 0533-2132264	王明华
8	燕崖镇派出所	居民身份证核发	居民身份证首次申领	居民身份证首次申领	行政确认	燕崖镇派出所 0533-2132264	王明华
9	燕崖镇民政所	困难残疾人生活补贴给付	困难残疾人生活补贴给付	困难残疾人生活补贴给付	行政给付	燕崖镇民政所 0533-3443110	任大云
10	燕崖镇民政所	重度残疾人护理补贴给付	重度残疾人护理补贴给付	重度残疾人护理补贴给付	行政给付	燕崖镇民政所 0533-3443110	任大云
11	燕崖镇司	法律援助申	法律援助申请	法律援助申请	公共服	法律援助服	李峰

	法所	请			务	务中心 153064334 89	
12	燕崖镇人力资源和社会保障所	就业失业登记	就业登记	单位就业登记	公共服务	燕崖镇人社所 0533-3445268	张霞
13	燕崖镇人力资源和社会保障所	就业失业登记	就业登记	个体经营人员就业登记	公共服务	燕崖镇人社所 0533-3445268	张霞
14	燕崖镇人力资源和社会保障所	就业失业登记	失业登记	单位就业转失业人员失业登记	公共服务	燕崖镇人社所 0533-3445268	张霞
15	燕崖镇人力资源和社会保障所	社会保险查询打印	个人社会保险待遇领取证明查询打印	个人社会保险待遇领取证明查询打印	公共服务	燕崖镇人社所 0533-3445268	张霞
16	燕崖镇自然资源所	不动产登记	不动产预告登记	不动产预告登记	行政确认	燕崖镇自然资源所 18560999 721	马玉玲

17	燕崖镇自然资源所	不动产登记	国有建设用地使用权及房屋等建筑物、构筑物所有权登记	国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记	行政确认	燕崖镇自然资源所 18560999721	马玲 玉
18	燕崖镇自然资源所	不动产登记	国有建设用地使用权及房屋等建筑物、构筑物所有权登记	国有建设用地使用权及房屋所有权注销登记	行政确认	燕崖镇自然资源所 18560999721	马玲 玉
19	燕崖镇自然资源所	不动产登记	国有建设用地使用权及房屋等建筑物、构筑物所有权登记	国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记	行政确认	燕崖镇自然资源所 18560999721	马玲 玉
20	燕崖镇村建办	房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案	房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案	房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案	行政备案	燕崖镇村建办窗口 13589527398	李洪军
22	燕崖镇退役军人服务站	各类优抚对象的确认	部分农村籍退役士兵的确认	部分农村籍退役士兵的确认	行政确认	燕崖镇退役军人服务站 13573380358	张真
23	燕崖镇便民服务中心	公共场所卫生	公共场所卫生许可	公共场所卫生许可	行政许可	燕崖镇便民服务中心	任德

	中心	许可	(县级许可权限)	变更)	可	中心0533-3445268	娟
24	燕崖镇便民服务中心	公共场所卫生许可	公共场所卫生许可(县级许可权限)	公共场所卫生许可(新办)	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
27	燕崖镇便民服务中心	公共场所卫生许可	公共场所卫生许可(县级许可权限)	公共场所卫生许可(延续)	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
28	燕崖镇便民服务中心	食品经营许可	食品经营许可(县级权限)	食品经营许可变更审批(县级权限)	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
29	燕崖镇便民服务中心	食品经营许可	食品经营许可(县级权限)	食品经营许可新办审批(县级权限)	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
30	燕崖镇便民服务中心	食品经营许可	食品经营许可(县级权限)	食品经营许可延续审批(县级权限)	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
31	燕崖镇便	食品经营许	食品经营许可(县级	食品经营许可注销	行政许	燕崖镇	任德

	民服务中心	可	权限)	审批 (县级权限)	可	便民服务中心0533-3445268	娟
32	燕崖镇便民服务中心	食品生产许可	食品生产许可(县级权限)	食品生产许可(县级权限)	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
33	燕崖镇便民服务中心	食品小作坊小餐饮登记	食品小餐饮登记	食品小餐饮登记	行政许可	燕崖镇便民服务中心0533-3445268	任德娟
34	燕崖镇供电所	用电更名	用电更名	用电更名	公共服务	燕崖镇供电所0533-3447409	鹿超
35	燕崖镇供电所	用电过户	用电过户	用电过户	公共服务	燕崖镇供电所0533-3447409	鹿超

附件2

“我陪群众走流程”陪同服务队伍人员名单

吕 田	党委副书记
贾自强	党委委员、副镇长
王连勇	党委委员、武装部长
刘 璇	副镇长
蒋永光	人大副主席
秦立刚	副镇长
李洪军	三级主任科员、村建办主任
任德娟	党建办公室副主任、便民服务大厅主任
翟天德	派出所所长
李 峰	司法所所长
宋速刚	药检所所长
任大云	民政所所长
张 霞	人社所所长
马玉玲	自然资源所所长
张 真	退役军人服务站站长
鹿 超	供电所所长

附件3

“陪同服务坐大厅”活动排班表

序号	姓名	职务	日期
1	王林	党委书记	每人每月固定一天开展“陪同服务坐大厅”活动由镇便民服务中心统一安排，如遇节假日，则顺延。
2	郭传祥	党委副书记、镇长	
3	赵世刚	人大主席	
4	吕田	党委副书记	
5	贾自强	党委委员、副镇长	
6	李洁	党委委员、纪委书记	
7	王连勇	党委委员、武装部长	
8	李艳娇	党委委员、宣统委员	
9	刘璇	副镇长	
10	蒋永光	人大副主席	
11	秦立刚	副镇长	

附件4

“我陪群众走流程”发现问题台账

单位:

联系人:

联系电话:

序号	发现问题	陪同服务事项	陪同服务方式	日期	陪同服务人员
1					
2					
3					
4					

附件5

“我陪群众走流程”问题整改落实台账

单位：

联系人：

联系电话：

序号	发现问题	整改措施	责任单位	责任领导	完成时限
1					
2					
3					
4					