

西双版纳傣族自治州人民政府办公室

西政办函〔2022〕16号

西双版纳州人民政府办公室关于印发 西双版纳州2022年政务服务体验式活动 实施方案的通知

各县、市人民政府，州直各委、办、局，中央、省属驻州各单位：

《西双版纳州2022年政务服务体验式活动实施方案》已经州人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

- 附件：1. 州级审批服务部门（单位）名单
2. 政务服务体验式活动报告（模板）
3. 政务服务体验式活动问题整改清单（样表）



2022年3月1日

（此件公开发布）

西双版纳州 2022 年政务服务体验式 活动实施方案

为持续深化“放管服”改革优化营商环境，加快推进“一窗受理、集成服务”改革，落实“应进必进”和“最多跑一次”要求，推动减环节、减材料、减时限、减费用“四减”流程再造普遍开展，不断提高政府办事效率和服务质量，切实提升群众满意度和获得感，结合我州实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，按照党中央、国务院深化“放管服”改革优化营商环境决策部署和省委、省政府、州委、州政府工作安排，围绕“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”和“全程服务有保障”总体目标，聚焦企业、群众办事创业的难点堵点，坚持问题导向、需求导向，通过实实在在走一遍“办事之路”，提高改革主体意识，以“只为办好想办法”为重点，制定务实管用的整改优化措施，持续推动政务服务事项从“能办”到“好办、快办”，在加快打造市场化法治化国际化营商环境方面迈出新步伐，助推西双版纳州高质量发展。

二、体验主体和体验地点

（一）体验主体

州内各级审批服务部门(单位)主要领导、分管领导和科(股)长。

(二) 体验地点

各级政务服务实体大厅。

三、体验时间

2022年3月1日至4月10日。

四、体验形式

各审批服务部门(单位)体验者要在体验时间内及时选取体验事项、确定体验形式,至少选取2项有代表性的政务服务事项,重点从企业、群众线上线下办理过的高频事项中选取。

(一) 亲自办理

自身作为申请人(或代他人办理),办理所在部门的具体政务服务事项,以办事群众身份完整办成一件或多件事,切身体验企业和群众办事感受。

(二) 参与坐班

自身作为接件工作人员,受理所在部门的具体政务服务事项,完整跟踪一件或多件政务服务事项,从受理申请到制发办件结果,切身体验政务服务窗口工作内容和服务流程。

(三) 陪同办理

自身作为“店小二”,与企业办事人员或群众一道,全程参与查阅办事指南、准备申请材料、填写申请表格、窗口递交材料

等办事环节（不限定部门，包括县级部门的政务服务事项），详细记录企业办事人员和群众的意见、建议。

（四）交叉办理

自身作为申请人（或代他人办理），办理其他部门的具体政务服务事项（不限定部门，包括县级部门的政务服务事项），以办事群众身份完整办成一件或多件事，在办理结束后提出意见、建议，帮助其他部门查找问题。

（五）网上（掌上）办理

自身作为申请人（或代他人办理），通过“一部手机办事通”App、网上政务服务平台等途径，开展线上（掌上）体验式办理（不限定部门，包括县级部门的政务服务事项）。

（六）体验形式建议

1. 若体验者有办件需求，可选取“亲自办理”或“交叉办理”体验形式。

2. 若体验者无办件需求，但所在部门涉及的政务服务事项有一定的办件量，可选取“参与坐班”或“陪同办理”体验形式。

3. 若体验者无办件需求，且所在部门涉及的政务服务事项无办件量或办件量较少，可选取“交叉办理”“陪同办理”或“网上（掌上）办理”体验形式。

4. 体验形式不限于上述5种形式，体验者可结合自身实际采取其他方式开展体验活动。

五、体验内容

（一）以工作人员身份坐窗口（参与坐班）

通过经办（线上或线下）具体政务服务事项，为企业、群众提供“面对面”“屏对屏”服务，体验“受理—办结”整个业务流程，同步开展政策宣传。重点从事项进驻、申请材料、承诺时限、办理环节、跑动次数、网上可办、服务态度、审批前公开、“一次性告知”制度执行、受理条件、审批条件等方面开展“边办边查边整改”，落实政务服务“应进必进”要求，进一步统一业务办理标准和规范，完善本部门政务服务事项业务手册，促进审批提速、服务提质。

（二）以企业群众身份走流程（亲自办理、陪同办理、交叉办理、网上办理）

通过办理（代办、陪同办、网办）具体政务服务事项，切身感受线上线下办事便利度。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、申请材料重复交等问题，以办事群众身份“问明白、办明白”，重点从咨询引导、办事指南、办事秩序、“一次性告知”制度执行、申请材料样式（模板）、自助办理、智慧化办理、告知承诺制执行、“减证便民”、投诉处理、大厅布局、服务态度、政策宣传等方

面提出意见、建议，促进涉及的审批服务部门持续整改提升。

六、相关要求

（一）形成体验报告

各审批服务部门（单位）要及时撰写体验报告，制定问题整改清单，形成“一事项一报告一清单”。因即办件与承诺件办理周期的差异性，选取承诺件开展体验活动的部门（单位），在体验时间内未办结相应政务服务事项的，可先反馈已办结环节情况，待所有环节办理完成后再补充反馈后续环节情况。州级审批服务部门（单位）的体验报告、问题整改清单需加盖公章于2022年4月15日前反馈至州政务服务局；县（市）审批服务部门（单位）的体验报告、问题整改清单需加盖公章于2022年4月15日前反馈至县（市）政务服务局，县（市）政务服务局汇总后于4月18日前反馈州政务服务局。

（二）开展常态化坐班

已进驻各级政务服务实体大厅专区、综合窗口、后台办理岗的部门，其主要领导、分管领导和科（股）长要开展常态化坐班，每月至少到窗口现场办公1天。

（三）抓好工作落实

各审批服务部门（单位）要高度重视本次体验活动，以“刀刃向内”的决心和勇气，掀起政府作风革命、效能革命，抓实问题整改，切实解决群众、企业办事创业过程中遇到的痛点、难点、

堵点问题。对问题整改中的好做法好经验，州优化营商环境领导小组办公室将以工作动态的形式进行宣传推广、典型上报；对问题整改推进困难、整改不力的部门（单位），州优化营商环境领导小组办公室将以工作通报的形式跟踪督促整改。体验活动结束后15个工作日内，州政务服务局要形成活动总体报告向州人民政府汇报，并结合政务服务监督员、营商环境监测员制度执行情况，推动政务服务体验式活动常态化开展，通过问题整改销号，做到落实政策更有力度、行政审批更有速度、服务企业群众更有温度，不断提升全州各级部门政务服务能力和水平。

联系人及电话：曹心怡 2120910（传真）。

电子邮箱：bnzwj_reform@126.com。

附件 1

州级审批服务部门（单位）名单

州新闻出版（版权）局、州政府侨务办、州发展改革委、州工业和信息化局、州教育体育局、州科技局、州民族宗教局、州公安局、州民政局、州司法局、州财政局、州人力资源社会保障局、州自然资源局、州生态环境局、州住房城乡建设局、州交通运输局、州农业农村局、州水利局、州商务局、州文化和旅游局、州卫生健康委、州退役军人局、州应急局、州市场监管局、州广电局、州林草局、州统计局、州医保局、州地震局、州住房公积金中心、州公安局交警支队、州气象局、州残联、州税务局、西双版纳海事局

各县、市参照州级名单，需结合工作实际，自行决定本级参加活动的部门（单位）。

附件 2

政务服务体验式活动报告（模板）

一、体验基本情况

（一）体验事项

.....

（二）体验人员

.....

（三）事项办理全过程

.....（详细描述，办理结果需真实）

二、堵点难点问题

（一）.....（详细描述）

（二）.....

三、优化措施

（一）.....（详细描述）

（二）.....

四、工作建议

（一）.....（详细描述）

（二）.....

附件 3

政务服务体验式活动问题整改清单（样表）

填报单位（盖章）：

填报日期： 年 月 日

序号	体验事项	体验人员	发现的问题描述	细化整改措施	整改时限	完成情况	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							

抄送：州委办公室，州人大常委会办公室，州政协办公室。

