

抚顺市人社局收文章
收文号 18-248号
时间 2023年10月16日

辽宁省人力资源和社会保障厅办公室文件

辽人社办〔2023〕38号

关于印发《依托全省一体化政务服务平台 开展人社领域“我陪群众走流程”“政务服务 体验员”工作方案》的通知

厅机关各处（室、局）、厅属各单位：

现将《依托全省一体化政务服务平台开展人社领域“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

辽宁省人力资源和社会保障厅办公室

2023年10月13日

（此件公开发布）

（联系单位：行风办）

依托全省一体化政务服务平台开展人社领域 “我陪群众走流程”“政务服务体验员” 工作方案

按照省营商环境建设领导小组办公室《关于印发〈依托全省一体化政务服务平台开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作方案〉的通知》（辽营商小组办发〔2023〕9号），在前期开展优化人社领域营商环境“领导干部走流程”工作基础上，现就省本级依托全省一体化政务服务平台开展人社领域“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，制定如下方案。

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，全面学习贯彻党的二十大精神，深入落实习近平总书记的重要讲话和指示批示精神，特别是深入学习贯彻习近平总书记在东北振兴座谈会上的重要讲话精神，认真贯彻落实省委、省政府关于实施推动辽宁全面振兴新突破三年行动的部署要求，坚持以人民为中心的发展思想，全面加强人社系统行风建设，持续优化人社领域营商环境，进一步打造高效、便捷的人社服务，持续提升完善流程优化、服务智能、便民高效的人社服务格局，不断增强经营主体和人民群众在人社领域的获得感和满意度。

二、工作目标

聚焦人社领域人民群众关切、困扰经营主体、影响振兴发展做法的突出问题，围绕“办事全过程”存在的堵点、难点，以“用户视角”实地体验，发现问题、分析问题、反馈问题、监督整改，检验“清风辽宁政务窗口”“办事不找关系”“一件事一次办”等改革成效，努力实现人社服务“最先一公里”到“最后一公里”全链条贯通，政策供给宣传更加充分有效，政策执行更加畅通快捷，窗口服务更加贴心暖心，业务经办更加智慧安全，服务监督更加多元精准，行风文化更加深耕厚植，推动人社服务高质量发展迈上新台阶，实现新跨越。

三、人员安排

（一）关于“我陪群众走流程”人员安排

厅领导（保障处室详见附件1）、各业务处（室、局）至少指派1人开展“我陪群众走流程”工作，以企业、群众、工作人员等身份，围绕企业生产经营重点领域和群众身边“关键小事”，对线上线下各种办事渠道进行换位体验，即可以结合自身职责走流程，也可以就其他政务服务事项走流程，省本级具体条件的建议在省本级走流程，省本级不具备条件的可以向市县延伸。厅属事业单位参照厅机关模式确定“我陪群众走流程”人员范围。

（二）关于“政务服务体验员”人员安排

采取公开征集、单位推荐、定向邀约等多种方式，邀请多方

力量组建“人社服务体验团”。行风办牵头邀请人大代表、政协委员、营商环境监督员、网格员、专家学者，厅属各单位邀请不同年龄、不同领域的企业群众代表（省就业和人才服务中心、省社会保险事业服务中心至少邀请10名，需包含退休人员；省劳动监察执法服务中心至少邀请5名），开展多样化体验活动，推动服务需求“群众提”、服务流程“群众议”、服务体验“群众谈”、服务效果“群众评”，实现“政府供给”和“群众需求”良性互动。

四、主要任务

开展依托全省一体化政务服务平台开展人社领域“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，要在人社“领导干部走流程”“1233”工作模式的基础上，进一步推进人社服务标准化、规范化、便利化建设，实施“112”工程，即强化一个主题（以“走流程、强行风、提效能、促振兴”为主题）、紧盯一条目标（以打造经营主体和人民群众满意的人社服务为目标）、抓好两个融合”（以“我陪群众走流程”“政务服务体验员”和“青年干部六进”“百人监督团”两项工作融合推进为抓手），坚持“我陪群众走流程”“政务服务体验员”与常态开展明察暗访“双轮驱动”，以每一个关乎用户体验的“小切口”“小创新”，推动着人社服务的“大提升”，人社领域营商环境的“大变革”。

（一）实施多场景陪同，深入开展“我陪群众走流程”工作

1.以企业群众身份亲自办。选取企业群众经常办理的高频热点

事项，通过一体化政务服务平台、“辽事通”，以及办事窗口、自助终端机等办理端口，亲身体会注册登录、咨询申请、材料提交、进度查询等办事全过程。

2.以帮办人员身份陪同办。作为人社服务窗口工作人员，“手把手”“肩并肩”参与企业群众办理就业创业、社会保险、人才人事、劳动关系四大板块的重点事项，全流程体验线上线下申报辅导、资料预审、受理审批、结果反馈等服务。从公平普惠角度，有针对性地体验老年人、残疾人等特殊人群办事过程。

3.以经办人员身份跨域办。作为人社服务工作人员，参与跨区域、跨部门事项办理，重点体验“跨省通办”“区域通办”高频事项，以及需要地区间、部门间强化数据共享和业务协同的有关事项的办理情况。

4.以监督人员身份督导办。依托“12345”平台、人社服务“好差评”“办不成事”反映窗口、信访窗口等问题受理渠道，选取企业群众反映较为集中的疑难问题，通过参与诉求处理、群众回访、调查研讨等方式，督办推动问题解决到位。

5.以行政执法人员跟踪办。作为执法工作人员，全面参与现场踏勘、执法检查等行政执法各环节，全面检验行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度落实情况，有针对性地研究解决执法不规范、不公正等方面问题，进一步营造良好的执法环境。

(二) 实施多形式监督，深入开展“政务服务体验员”工作

1. 组织开展“五个一”多样化体验活动。邀请“政务服务体验员”登录一次平台办理业务，到人社经办窗口开展一次明察暗访，组织一次开放日活动、召开一次座谈会、开展一次社会调查，多渠道收集企业群众关于优化人社服务、人社领域营商环境等意见建议。

2. 充分发挥人社领域“人社服务体验团”作用。健全日常沟通交流机制，通过开展座谈交流、集中研讨、实地考察等多种形式，充分激发“政务服务体验员”积极性、主动性，既当好“监督员”，对堵点问题和意见建议及时反馈，为人社服务发展献计献策，也当好“宣传员”，为便民利企、好用易用的服务代言，让更多企业群众享受到人社服务改革红利。

3. 加强“人社政务服务团”服务管理。对“人社服务体验团”开展必要的人社政策措施宣讲。“人社服务体验团”在体验活动中获取的资料、信息、问题线索以及形成的书面材料，要及时反馈行风办，不得以“政务服务体验官”和个人名义擅自向社会发布；不得以“政务服务体验官”身份干预、影响窗口单位正常工作；不得利用身份接受体验单位的宴请、礼品等谋取私利或其他不正当利益行为。

(三) 突出重点，多方位提升人社服务实效和协同化水平

1. 深查细看人社领域“一件事一次办”业务协同联动情况。围绕我厅牵头9项、配合6项“一件事一次办”集成改革任务，聚焦“好

办”标准，紧盯减环节、减时间、减材料、减跑动，通过走流程，从“一件事”受理方式、联办机制、出件方式等环节，重点查看协同配合、业务办理系统互联互通等情况，看是否能够有能力支撑“高效办成一件事”，推动业务整合和流程再造，强化线上线下联动审批，真正让企业群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。

2.实地检验人社领域“清风辽宁政务窗口”示范引领作用。检查首问负责、一次性告知、限时办结、否定备案等各项制度落实情况，检查审批行为、经办服务是否依法依规、公开透明、廉洁高效，窗口工作人员服务是否文明礼貌、热情耐心、细致周到，确保受评窗口立得住、叫得响、过得硬，真正使“办事不找关系、用权不图好处”成为常态。

3.跟踪督导人社领域“办事不找关系”改革成效。选取企业群众关心关切的高频、热点事项，现场查看《办事不找关系指南》编制推广成效，看高频热点事项是否在线上线下全面公开，内容描述是否清晰准确、通俗易懂，办理过程与公开内容是否完全一致。积极了解企业群众对“办事不找关系”改革的意见建议，有针对性地进行改进。

4.深入检查人社领域优惠政策落地实施情况。聚焦就业创业、社会保险、人才人事、劳动关系四大板块便民利企政策，深入了解政策落地实施情况，重点查看是否通过门户网站、一体化政务

服务平台惠企政策专区向社会公开公示，惠企政策措施是否执行到位。

（四）健全工作机制，多举措持续性推进人社走流程体验工作走深走细

1.健全问题自查机制。突出重点业务、重点环节，从咨询、申请、受理、网办、帮办、发证、评价等各环节，常态化走流程、找差距、查不足，完善堵点问题主动发现机制。

2.健全闭环管理机制。建立“体验-反馈-整改-评价”闭环工作体系，形成一套“真实感知、及时发现、快速响应、高效处置”的工作机制，形成问题清单、需求清单、优化措施清单等，实行限时解决、销号管理。

3.健全协同化解机制。建立问题处置工作机制，对发现的问题进行归口整理、统计分析、统一优化、统一督导。加强业务协同，通过跨地区、跨部门、跨处室（单位）联席会商等方式加强问题共商共办，形成工作合力，提高工作质效。

4.健全以点扩面机制。对走流程等体验活动中探索的创新做法，梳理总结经验材料，供其他处室单位对标对表、学习借鉴。对发现的问题，当下能够解决的，立即整改到位；一时无法解决的，制定工作计划、明确工作标准，限期整改完成；对共性突出问题，总结规律、提出对策、建章立制；通过发现“一个问题”推动解决“一类问题”。

五、体验内容

（一）体验服务事项覆盖“全不全”。对照《辽宁省政务服务事项目录》和便民服务事项目录，查看人社服务事项是否全部纳入一体化政务服务平台和政务服务中心及分中心运行，线上线下办事指南是否准确无误，线上线下是否有清晰、准确的办事导引，高频服务事项是否已纳入“全程网办”“15分钟人社服务圈”等。

（二）体验人社办事流程“通不通”。按照“跨省通办”“区域通办”、线上线下深度融合等相关要求，检视各业务办理系统是否有效对接、联通，各服务渠道身份认证、咨询辅导、预约办事、申报办理、“好差评”等功能是否全面融合，线下办事的预约受理、业务经办、网上核验、数据共享、评价反馈等各流程是否顺畅、高效，线上办事的注册、登录、办理、反馈各环节是否通畅、简洁。

（三）体验人社政务服务“优不优”。重点体验人社服务流程、要件、时限、环节等是否达到最优，数据是否高效共享，支撑在线核验和材料精简，运用大数据、人工智能等新技术提升服务主动性、精准性是否到位，服务态度、服务效能、工作作风如何优化改进。以方便群众办事为第一导向，在提升“一网通办”水平过程中不片面强调网上办理率，避免群众到线下大厅还要求必须线上申请、能够通过网上核验的材料还要求提供纸质证明，提升线上线下融合水平。

（四）体验相关企业经营成本“高不高”。重点查看政府收费和罚款规范情况，是否严格按照行政事业性收费和政府性基金目录清单执行，是否存在违反法定权限设定、过罚不当等不合理罚款事项，是否存在强制摊派、截留减税降费红利、违规设置罚款项目、擅自提高罚款标准等行为，审批涉及的技术审查、现场勘验、听证论证等是否建立限时办结机制，是否存在申报前增加预审、指定机构事先审查、线下预审线上补录等行为。

六、工作要求

（一）提高政治站位。各处室、单位要高度重视“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，将其作为贯彻落实国务院和省关于深化“放管服”改革、优化营商环境工作部署的具体举措，作为提升行政效能、优化人社服务的重要抓手，也是人社领域广泛动员社会各界力量、有效延伸改革工作监督触角的具体实践。进一步压实工作责任，突出工作实效，坚决避免数字形式主义，杜绝“摆拍式”“作秀式”走流程。

（二）注重工作实效。各处室、单位要始终坚持问题导向，加强对全省人社系统相关工作的指导，相关处室、单位沟通协调好“政务服务体验员”，坚持走前“瞄准问题”、走中“思考答案”、走后“跟踪解决”，要注重以微知著、举一反三，研究出台更多务实管用的好政策、好措施，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、实现一体收益。10月25日前，

各业务处室将“我陪群众走流程”名单（详见附件2）、各单位将“政务服务体验员”报名表纸质版及电子版（详见附件3）反馈至行风办，12月10日前，各相关处室、单位要积极开展“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”等工作，12月15日前总结有关工作经验和做法成效，形成工作总结报告和“三个清单”汇总表（详见附件4）反馈至行风办。

（三）加强宣传推广。各处室、单位要加大对“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作的宣传推广力度，利用报、台、网、端、微、屏等多媒体渠道，线上线下同时发力，构建“全方位”“立体化”宣传解读体系，扩大覆盖面，提升知晓度，提高企业群众参与积极性，努力形成全社会共同参与的浓厚氛围，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.厅领导开展“我陪群众走流程”情况表
2.厅机关“我陪群众走流程”人员名单
3.辽宁省人社领域“政务服务体验员”报名表
4.“我陪群众走流程”三个清单汇总表

附件 1

厅领导开展“我陪群众走流程”情况表

序号	职务	姓名	保障处室
1	党组书记、厅长	李安财	行风办
2	党组成员、副厅长	谷孝红	人才开发处
3	党组成员、副厅长	刘 宁	劳动关系处
4	党组成员、副厅长	朱双友	就业促进处
5	党组成员、副厅长	马 健	企业职工与城乡居民养老保险处
6	党组成员、副厅长	吴秀君	职业能力建设处

附件 2

厅机关“我陪群众走流程”人员名单

填报单位： 填报人姓名及联系方式： 2023 年 月 日

序号	姓名	职务	联系方式	备注
1				
2				
3				
4				
5				
.....				

附件 4

“我陪群众走流程”三个清单汇总表

填报单位：		填报人姓名及联系方式：					2023 年 月 日	
序号	事项名称 (体验途径)	人员姓名 (职务)	问题清单	需求清单	整改措施 清单	是否已整改完毕 (或标明拟整改 完成的期限)	整改效果	备注
1	“失业再就业” 一件事一次办 (辽事通 APP)	张三 (一级主任科员)						
2								
3								
4								
5								
.....								

抄送：各市人力资源社会保障局、沈抚示范区党建工作部

辽宁省人力资源和社会保障厅办公室

2023年10月13日印发
