

关于印发《2024 年“政务服务业务能力提升” 主题活动方案》的通知

各窗口：

现将市政务服务中心 2024 年“政务服务业务能力提升”主题活动方案印发给你们，请认真组织实施。

2024 年 8 月 16 日

2024 年“政务服务业务能力提升” 主题活动方案

深入学习贯彻《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、省数据资源局《关于印发2024年“政务服务业务能力提升”主题活动方案的通知》，全面落实我省创建一流营商环境暨推进民营经济高质量发展大会精神，强化政务服务专业化队伍建设，进一步提升窗口服务能力、创新窗口工作举措、激发窗口队伍活力，推动政务服务提质增效。结合实际，决定组织开展2024年“政务服务业务能力提升”主题活动，特制定如下活动方案。

一、活动时间

2024年8月至12月。

二、活动内容

把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，组织开展“服务创新我有方、群众办事我来帮、办事流程大体验、民有所呼我来应、对标学习促发展、四下基层访民情”等专题活动。

1.服务创新我有方。结合工作实际，每期组织3-5个部门窗口围绕贯彻落实“高效办成一件事”工作，全面整理本窗口、本系统政务服务领域创新举措，采取业务实操、系统演示、PPT展示等方式，分享改革创新举措和经验做法。组织窗口首席代表现场观摩，重点从创新实效、展示效果、讲解效应等方面进行交流学习。聚焦改革创新和提质增效，及时总结行之有效的

经验做法，形成具有借鉴推广价值的典型经验和案例。

2.群众办事我来帮。常态化开展全流程帮办代办服务，畅通政务服务“最先一公里”，持续打造“窗口党旗红·小铜帮您办”党建服务品牌。

3.办事流程大体验。聚焦“用户体验首位度”要求，持续开展多种形式的“换位体验走流程”活动，即窗口单位领导和工作人员与办事群众换位，站在办事人员角度体验事项办理情况，每月至少 1 次；窗口前后台换位，体验窗口日常办事运行，每月至少 2 次；窗口与窗口换位，站在兄弟单位角度体验事项办理情况，每月至少 2 次。

4.民有所呼我来应。依托政务服务“好差评”、国家政务服务平台、现场评价等渠道的群众投诉评议，认真落实民声呼应要求，站好为民办实事、解难题的“第一道岗”，以“时时”在线、“事事”上心、“处处”留意的责任感，急群众之所急、想群众之所想，力争在用心用情用力为民造福上取得新成效，把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上。

5.对标学习促发展。加强对标学习、示范引领，赴政务服务先进地市调研考察，借他山之石强化数字赋能、优化政务服务，深入推动政务服务提质增效，进一步推动办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，促进政务服务从“能办”向“好办”转变，全力推动“高效办成一件事”重点任务落地见效。

6.四下基层访民情。大兴调查研究之风，坚持下基层、进企业，主动听取企业呼声和诉求，持续深化“我为群众办实

事”“为民惠企争模范”等活动，通过问需于企、问计于企、问效于企，及时有效解决企业发展中的困难问题，着力破解共性和个性问题，持续优化营商环境，真正把重商、安商、亲商、暖商、护商等各项工作做到位。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各县区、窗口要聚力“为企业优环境”，围绕民营企业高质量发展，高度重视“政务服务业务能力提升”主题活动，加强力量统筹，明确专人负责细化任务分工，强化工作保障，有序推进活动开展。

（二）认真组织实施。各县区、窗口要紧盯活动目标任务和时间节点，建立工作台账，精心组织抓好实施。要高度重视，组织好本窗口牵头或参与的活动。活动开展情况纳入窗口年度考核。

（三）务求取得实效。利用报纸、网站、微信公众号等形式广泛宣传主题活动开展情况，提振窗口工作人员精气神，展现窗口新气象。各县区、窗口要及时总结工作成果，宣传成效，培育工作典型，让企业和群众实实在在感受到“业务能力提升年”活动带来的政务服务新变化，于12月20日前报送工作总结及相关台账至政务服务科。