

# 上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2023〕36号

## 关于印发《2023年青浦区开展领导干部“政务服务帮办月”活动方案》的通知

各镇、街道，区政府各委、办、局，各有关单位：

为进一步提升政务服务“一网通办”改革成效，定于10月开展领导干部“政务服务帮办月”活动，现将《2023年青浦区开展领导干部“政务服务帮办月”活动方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

青浦区政务服务办公室

2023年9月27日

# 青浦区开展领导干部“政务服务帮办月” 活动方案

根据今年市政府办公厅拟定的《2023年上海市“一网通办”第三方调查评估指标》（征求意见稿），领导帮办开展情况是重点评估指标之一。为以最好的水平迎接今年“一网通办”第三方调查评估工作，按照《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》（沪府办发〔2021〕26号）的要求，有效落实我区“一网通办”政务服务领导“帮办”工作，制定此活动方案。

## 一、主要目标

进一步优化领导帮办制度，延伸远程办、就近办、上门服务模式，全面推广“微笑服务”，积极打造“线上智慧办、线下温暖家”青浦好办2.0升级版。原则上各领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作，陪同办事人员全程体验“一网通办”事项的咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等标准化、规范化和便捷化情况，积极听取企业群众意见建议。

## 二、“帮办月”时间安排

于今年10月份开展领导干部“政务服务帮办月”活动。

## 三、“帮办月”活动主体

活动主体为区政府领导班子成员和各委办局、各街镇领导班子成员。

### **（一）区政府领导班子成员**

请有关单位对照区政府领导“帮办月”活动安排表（附件1），联系区政府办公室确定区政府领导帮办的事项、点位、时间，按时开展“帮办月”活动。

### **（二）委办局班子成员**

由各委办局自行组织，深入各级线下窗口，陪同企业群众全流程办理本单位职责范围内政务服务事项。

### **（三）街镇班子成员**

由各街镇领导班子成员深入各对外服务窗口，全流程陪同企业群众完成政务服务事项的办理。

## **四、“帮办月”活动要点**

**（一）聚焦重点开展帮办。**一是围绕护航三大国家战略，全面推进青浦“战略赋能区、数创新高地、幸福温暖家”建设要求，对体现区域发展特色的政务服务事项开展帮办。二是围绕线上“智慧办”的工作要求，聚焦“一件事”“一业一证”主题集成服务落实情况，重点关注“一网通办”总门户、移动端、自助终端从办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等全过程的智慧化、便利化。三是围绕线下“温暖家”的工作要求，重点关注线下窗口工作人员微笑服务是否落实、帮办服务是否到位、“办不成事”反映窗口是否高效运转等。

**（二）推进帮办成果转化。**在帮办工作中，注重挖掘工作特色亮点，及时总结好的经验做法，同时聚焦问题导向，主动

发现企业群众办事的难点、堵点、痛点问题，形成问题清单，研究提出完善改进的方向，做到随走随查、即查即改，真正做到为群众办实事、解难题。

## 五、“帮办月”活动总结

请各单位做好“帮办月”活动开展过程中事项的情况记录，按“一事一表”形成领导干部“帮办”情况，并总结“帮办月”活动开展过程中的经验做法、成效，形成典型案例，区政务办将对各部门的成功经验做法进行复制推广。请各单位于**2023年10月31日前**将领导干部“帮办”情况表（附件2）及**典型案例报送至政务办职转科**。领导干部“政务服务帮办月”活动开展情况、服务成效将纳入每年青浦区“一网通办”工作绩效考核范围。

- 附件：1. 区政府领导“帮办月”活动安排表  
2. 领导干部“帮办”情况表

附件 1

区政府领导“帮办月”活动安排表

区领导	落实单位
杨小菁	区生态环境局
孙 挺	区税务局
金俊峰	区市场监管局
倪向军	区民政局
姚少杰	公安青浦分局
李 峰	区绿化市容局
张 彦	区卫健委
肖 辉	区水务局

附件 2

领导干部“帮办”情况表

“帮办”事项名称			
“帮办”办件量		“帮办”对象类型	企业/个人
“帮办”活动基本情况介绍	请简要描述帮办领导、帮办时间、帮办地点、帮办流程等情况。		
存在问题或工作亮点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>		
具体措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>		

青浦区政务服务办公室

2023年9月27日印发