

青岛各级各部门机关干部和工作人员变身“陪跑员”“帮办员”，精准捕捉企业和群众办事堵点难点，“问诊”服务短板，“献策”业务提升

“我陪群众走流程”：“陪”出温度“走”出实效

□青岛日报/观海新闻记者 刘佳旋

根据全市“干部作风建设年”活动部署，日前，市政府办公厅会同市行政审批局等部门，启动“我陪群众走流程”主题实践活动。

连日来，各级各部门机关干部和工作人员变身“陪跑员”“帮办员”，深入政务服务一线，全程陪同企业和群众线上线下跑完“高效办成一件事”重点事项办理全过程，精准捕捉企业群众办事堵点难点，“问诊”服务短板，“献策”业务提升，激活改革动能，持续推动政务服务从“能办”向“好办、易办”转变，进一步提升企业群众办事的获得感和满意度。



■市行政审批局“陪跑员”孙宏伟(右)帮助青岛市计量技术研究院负责人办理“计量型式批准”业务。



■“陪跑员”市行政审批局行政审批服务一处副处长张大为(中)全程陪同企业负责人办理信息变更备案业务。

证书制证系统等进行排查，协调解决系统问题；针对增值服务供给不足问题，已启动资源对接调研，围绕“10+1”创新型产业体系，梳理企业融资、产业链链接等需求，加快形成增值服务清单。

住房公积金贷款购房“一站办结、一次办好”

住房公积金贷款购房是青岛市住房公积金管理中心受理、群众办理数量较多的一项业务。市住房公积金管理中心以开展“我陪群众走流程”活动为抓手，深入推进“高效办成一件事”改革，为办事群众提供“一次办好”的便捷体验。

3月18日上午，青岛市住房公积金管理中心运营管理处处长张泉清全程陪同青啤静澜山项目工作人员和业主张先生办理商品房买卖合同签订、住房公积金贷款申请等事项。

“网上就能提交所有贷款申请材料，从贷款面签、不动产抵押登记到审批放款，通过联办的方式，一次就全部办完了。”张先生说。

高效办理的背后，得益于青岛大力推行的住房公积金贷款购房“一件事”改革。通过整合贷款购房各环节业务，实现跨部门数据共享与业务协同，借款人可在线提交贷款申请，审批通过后，前往“一件事”联办专区，即可一次性完成借款合同面签、不动产抵押登记等全部手续，真正实现从“多头跑”到“一次办”的转变。目前，业务平均办理时间由20个工作日压减至6个工作日以内，办事效率提升70%，实现了贷款购房“一站办结、一次办好”。

“您办理公积金贷款业务的流程顺畅吗？线上线下各个环节是否还有需要改进的地方？”业务办理完成后，张泉清主动上前询问张先生和房地产项目工作人员的感受和意见建议。

“希望能进一步改进线上平台系统的智能化水平，比如有时填写信息时系统报错，最好能附上正确的填报提示；建议业务受理后，能实时显示办理进度，让群众心中有数，方便下一步手续的办理”……张泉清拿出笔记本，把群众提出的建议原原本本记了下来。“针对存在的问题，我们回去以后第一时间进行整改落实，进一步提升线上平台系统的智能化水平，完善信息填写提示功能；优化贷款信息通知系统，让申请人能够及时掌握办理进度。”张泉清现场答复。

“‘我陪群众走流程’活动让我们以群众视角沉浸式体验‘一件事’办事服务，全面查找服务中的堵点难点，推动政务服务持续优化。”张泉清表示，将始终坚持人民为中心的发展思想，发扬“实、新、快、严”的作风，紧紧围绕群众办事需求，持续深化“高效办成一件事”改革，不断推出更多便民利民举措，着力打造流程更简、效率更高、服务更优的政务服务环境，让群众办事更省心、更放心、更暖心。

“陪跑”体验40余次，发现问题32项

“我们按照此前‘陪跑员’帮忙梳理的事项，补充了材料，希望能尽快办理好董事变更备案，方便推进下一步工作。”3月19日上午，青岛能源集团天然气管网有限公司综合管理部负责人赵显臣来到青岛市市民中心，申请办理企业董事变更备案业务。

“陪跑员”市行政审批局行政审批服务一处副处长张大为接过赵显臣带来的材料，与他一同来到企业开办窗口，一边翻看材料一边向窗口工作人员说明情况。

“本次‘陪跑’从企业办事事前准备阶段就开始介入，在陪同企业准备材料过程中，发现此前两次董事变更缺少股东决议等备案材料，这次告知补齐一起带来了。”张大为说，“此外，因为企业的股东之一是一家央企，办理流程的其中一项是需要法定代表人实名认证，这对一个下属公司而言很难短时间内申请下来，我们在合法合规的前提下，简化了部分流程，提高了审批时效。”经过工作人员核实信息、采集数据、确认签字，不到10分钟，赵显臣就完成了董事变更备案业务办理。

“通过‘陪跑’，我们发现企业信息变更‘一件事’办理过程中，仍存在需要优化提升的事项和流程。”总结分析当天“陪跑”办事全过程，张大为认为，要进一步加大对企业信息变更政策的宣传力

度，帮助企业增强及时备案登记的意识；对于办理流程中，企业普遍反映的较为困难的证明事项，及时总结梳理，在合法合规的前提下，进一步简化流程事项。

“‘陪跑’的目的不仅仅是方便企业群众办事，关键在于从群众的视角出发，真实体验办事服务全过程，像‘探针’一样精准捕捉工作流程中的堵点难点，形成一批整改清单、优化一批服务流程，建立一套长效机制，努力实现服务质效与群众满意度双提升。”市政务服务和公共资源交易中心主任王青伟说。

市行政审批局自2月27日全面启动“我陪群众走流程”活动以来，审批工作人员以普通群众身份全程体验办事流程，以一线视角发现并推进解决办事堵点难题。活动开展以来，共开展“陪跑”体验40余场次，聚焦企业开办、项目建设、经营许可、医疗卫生、资质审批、民非社团、公共资源交易等业务领域，覆盖股改上市孵化、班线客运经营许可、建筑工程施工许可、印刷经营者备案、食品生产许可、建筑业企业资质变更、开评标见证等22类行政审批和公共资源交易事项，共发现涉及政策宣传、系统功能、增值服务方面的问题32项。

市行政审批局已对发现的问题进行多方协调解决。例如，针对办事指南问题，组织相关处室对高频事项指南进行梳理，优化查询渠道和表述方式，通过微信公众号等渠道加强政策解读；针对业务系统问题，会同技术部门对专家抽取系统、资质



■青岛市住房公积金管理中心运营管理处处长张泉清(左)体验住房公积金贷款购房办事流程。

青岛已开展四期“我当一天接线员”主题实践活动——

处长变身“接线员”，倾听群众“诉冷暖”

□青岛日报/观海新闻记者 余博



■“我当一天接线员”主题实践活动中，来自市直机关的处长们接听群众来电。

●活动已顺利开展四期，严格按照“每月3到4次、每期2个工作日、参训人员20人左右”的常态化安排有序推进，四期活动累计组织近80名市直机关处级干部参与，实现了多部门、多领域处级干部的广泛覆盖

●第四期活动新设“处长授课”环节，处长们结合自身工作领域，分享行业知识、政策法规，切实推动热线服务质效与处长履职能力双向提升

●截至四期活动结束，处长们累计接听市民电话1440通、完成诉求回访1544件；结合自身岗位专业优势，围绕优化热线办理流程、完善政策衔接机制、提升服务响应效能等方面，累计提出针对性意见建议160余条



热线职场，快速熟悉工作场景。

独立接线环节，处长们佩戴胸牌“持证上岗”，接听群众来电并开展回访工作，现场大屏实时展示处长们的接话量、回访量，营造出“比学赶超”的浓厚氛围。

“接待过程中群众对我们深厚的信任和真切的期待，让我深受触动。”市行政审批局行政审批服务三处处长苏鹏说：“3个小时的时间，我接通了20个受理电话并填写了工单。虽然时间不长，却让我对下一步工作有了更深的思考。我将以此次培训为契机，在本职岗位上发扬‘实、新、快、严’的工作作风，在优化营商环境、服务企业群众的最前沿，用实实在在的政务服务成效，回应企业群众的期盼与信任。”

座谈研讨环节，处长们结合自身接线体验深入交流，聚焦群众诉求痛点、热线办理堵点，谈感悟、找差距、提建议，凝聚工作合力。

“我最大的感受就是要站稳人民立场。”市教育局国际交流合作处处长孙蕾表示，“有时候，除了解答群众提出的问题，为他们多想一层、多做一点，都会收获他们真切的认可。这也为我们的工作提了个醒，要多站在群众立场上考虑问题，是不是有助于解决群众的急难愁盼问题，是不是能让改革发展成果更多更公平惠及全体人民。”

值得关注的是，在第四期“我当一天接线员”活动中，新设“处长授课”环节，处长们结合自身工作领域，分享行业知识、政策法规，切实推动热线服务质效与处长履职能力双向提升。

截至四期活动结束，参训处长们累计接听市民电话1440通、完成诉求回访1544件。同时，处长们结合自身岗位专业优势，围绕优化热线办理流程、完善政策衔接机制、提升服务响应效能等方面，累计提出针对性意见建议160余条，为市12345政务服务便民热线高质量运行注入专业力量，切实推动热线“更懂政策”、干部“更贴民心”。

“您好，这里是12345热线，有什么可以帮到您？”3月19日上午，市市民诉求解决推进中心大厅如往常一样繁忙，电话声与键盘敲击声此起彼伏。与以往不同的是，这一天，来自市直机关的20名处长坐到了接话席，参与第四期“我当一天接线员”主题实践活动。

作为“干部作风建设年”活动贯穿全年的重点实践载体，“我当一天接线员”主题实践活动由市委组织部会同市政府办公厅组织开展，分批次、常态化组织市直机关处级干部参与，实现了多部门、多领域处级干部的广泛覆盖。同时，干部通过走进市12345政务服务便民热线，以“接线员”身份感知民生冷暖，在服务群众一线淬炼“实、新、快、严”过硬作风，实现了作风转变与热线服务提升的“双向奔赴”。

“我当一天接线员”主题实践活动始终坚持“实战练兵、为民解忧”的原则，精心设置“培训观摩—独立接线—座谈研讨”三个环节，着力提升活动实效。在培训观摩环节，组织参训处长接受系统岗前培训，详细学习热线接话规范、诉求办理流程，并实地参观