

# 上海市青浦区数据局

青数〔2024〕27号

## 青浦区数据局

### 关于印发《2024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“帮办”成效，定于10月开展领导干部“政务服务帮办月”活动，现将《2024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。

上海市青浦区数据局

2024年10月14日

# 2024年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《2024年上海市“一网通办”评估指标》，领导帮办情况和成效是重点评估指标之一。为进一步夯实我区“一网通办”政务服务领导干部帮办机制，优化提升“青浦好办·帮代办”服务，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，制定此活动方案。

## 一、主要目标

持续开展政务服务“领导干部帮办月”活动，各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作，并实现本单位办件量占总办件量80%以上的高频事项全覆盖。

## 二、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、活动形式

领导干部深入各级线下窗口指导工作，或者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。

## 四、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，深入各级线下窗口指导工作，或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社区事务受理服务中心指导工作，或全流程陪同企业群众完成政务服务事项的办理。

## **五、活动要点**

**（一）聚焦重点开展帮办。**一是聚焦提升帮办事项覆盖面，确保本单位高频事项实现领导干部帮办全覆盖。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、自助终端从办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性。三是围绕“线下温暖家”的工作要求，重点关注线下窗口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）建立问题整改机制。**结合“好差评”“办不成事”工作，主动发现企业群众办事难点、堵点、痛点问题，研究提出改进意见建议，做到即知即改，真正做到为群众办实事、解难题。建立

问题台账，制定整改计划，明确具体措施、责任分工和整改时限，形成问题清单，挂账销号，并定期开展“回头看”，确保整改到位。

## 六、“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，区数据局将对各部门的成功经验做法进行复制推广。请各单位于2024年11月10日前将领导干部“帮办”情况表（附件2）及典型案例报送至数据局职转科。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  
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

区领导	落实单位
金晓明	区建管委
孙 挺	区税务局
金俊峰	区市场监管局
倪向军	区农业农村委
姚少杰	区司法局
李 峰	区文化旅游局
张 彦	区医保局
肖 辉	区住房保障和房屋管理局

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	<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>		