

163	2021	197
	永久	11

# 上海市嘉定区人力资源和社会保障局文件

嘉人社发〔2021〕88号

## 上海市嘉定区人力资源和社会保障局 关于做好政务服务“陪办”工作的通知

局机关各科室、局属各单位：

2021年是“一网通办”改革拓展年。为贯彻落实《上海市嘉定区人民政府办公室关于做好政务服务“陪办”工作的通知》要求，探索建立部门领导全程陪同群众和企业办事的“陪办”机制，坚持从企业和群众视角出发，以主要领导带头、部门常态化开展的形式，落实“陪办”工作制度。在陪同企业群众办事过程中发现并解决政务服务存在的难点、堵点，为群众排忧解难，为改革清障解绊，全力打造优质高效的政务服务环境。具体工作通知如下：

### 一、“陪办”主体和对象

“陪办”工作的主体为局领导班子成员。“陪办”工作的对象为在本局所属线下窗口办事的企业和群众。

## 二、“陪办”内容

1. 局领导班子成员采取亲身办、代理办、陪同办等形式，从事前咨询到表格填写，从排队办理到事项办结，在“陪办”过程中发现本部门在办事指南、办结时限、业务审批、制证发证、服务态度等方面存在的堵点，促进政务服务提速。

领导班子成员在服务窗口进行“局长走流程”，涉及政务服务“陪办”工作的，两者可相互结合、同步落实。

2. 引导企业群众体验特色创新服务，提升“一网通办”知晓度。“陪办”过程中主动宣传并邀请企业群众体验“一件事”“两个免于提交”“长三角跨省通办”等“一网通办”最新改革成果，指导企业群众申请事项“网上办”“掌上办”“自助办”，促进特色服务提质。

## 三、“陪办”机制

### （一）统筹协调机制

原则上局领导班子每季度至少开展一次政务服务“陪办”工作。局成立由领导班子成员带队，服务窗口安排相关人员作为联络员的“陪办”队伍。按照“问题导向、清单管理”的原则，统筹做好“陪办”工作的组织协调、任务安排、记录汇总等工作。

“陪办”情况记录表及工作信息由业务科室或窗口单位填报。

### （二）汇总报送机制

“陪办”人员要详细记录“陪办”过程中发现的问题，并及时进行总结、梳理；涉及业务流程优化的，要提出意见和建议，

定期将“陪办”工作记录表（见附件）报送至局办公室（联系人：王晟，联系电话：59534035），并做好年度台账。局办公室负责向区政府办公室报送“陪办”工作信息和“陪办”工作记录表。

### （三）整改反馈机制

针对“陪办”中发现的问题，能即知即改的应立即整改；涉及跨部门、跨层级的事项无法马上解决的，作为牵头部门应会同相关单位进行整改，必要时提请局领导协调解决。局办公室对问题的整改反馈情况进行跟踪复查，确保“陪办”取得实实在在的成效。

## 四、“陪办”要求

1. “陪办”时要轻车简从，不搞层层陪同，不增加企业群众负担，坚决反对形式主义、官僚主义，坚持问题导向，确保“陪办”实效。

2. “陪办”要注重解决实际问题，坚持边实践边总结，形成发现问题—整改反馈—复制推广的长效“陪办”机制。要结合市、区两级重要措施出台、市级事权下放、区级特色工作推广的重要时间节点和企业群众集中反映的问题，有针对性地开展事项“陪办”。

3. 各科室、单位要开展形式多样的宣传推广活动，提高办事企业群众的知晓度；通过实施政务服务“陪办”工作，进一步提高办事企业群众的感受度和满意度。

附件：“陪办”情况记录表

上海市嘉定区人力资源和社会保障局

2021年10月28日



附件

## “陪办”情况记录表

“陪办”领导		现任 职务		联系 方式	
“陪办”时间			“陪办”所至窗口		
“陪办”事项					
“陪办”事项 涉及科室单位					
“陪办”中 发现的问题					
整改措施					
其他需要反映 的情况					

---

上海市嘉定区人力资源和社会保障局办公室

2021年10月28日印发