

淄自然规划发〔2025〕14号

淄博市自然资源和规划局
关于印发《关于在全市自然资源和规划系统
常态化开展“我陪群众走流程”赋能
“服务淄博”建设工作方案》的通知

各区县（分）局、规划办、市不动产登记中心、市局各科室：

现将《在全市自然资源和规划系统常态化开展“我陪群众走流程”赋能“服务淄博”建设工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

淄博市自然资源和规划局

2025年3月21日

（此件主动公开）

关于在全市自然资源和规划系统 常态化开展“我陪群众走流程”赋能 “服务淄博”建设工作方案

为贯彻落实国家、省、市关于扎实开展“我陪群众走流程”部署要求，把握服务本质，强化换位思考，深化陪同服务，全力打造高效便捷的营商环境和“放管服”改革高地，为“服务淄博”建设贡献自然资源和规划力量，市自然资源和规划局决定在全市系统范围内常态化开展“我陪群众走流程”活动，特制定本工作方案。

一、工作目标

将开展“我陪群众走流程”专项活动作为推动自然资源和规划领域营商环境更优、发展更好的重要抓手。站在企业和群众的角度，走进基层政务大厅，登录办事平台，体验办事流程，对政务服务事项“受理、审批、办结”全流程亲身体验，查找短板和不足，认真分析政务服务事项办理过程中存在问题，并提出解决措施，力争打造审批环节最少、办事效率最高、营商环境最优、企业群众获得感最强的政务服务环境。

二、陪同服务重点

（一）通过陪同服务重点查验办事流程“通不通”。按照“一窗受理”、“一网通办”、线上线下融合等工作要求，重点查验各事项线下办理的预约受理，咨询导服，取号叫号、综合受理、证件领取、评价反馈等各流程是否顺畅、高效；线上办理的注

册、登录、办理、反馈各环节是否畅通、简捷。

（二）通过陪同服务重点查验服务质效“优不优”。围绕办事方式多元、办事材料最简、办事成本最低等工作原则，重点查验事项办理流程、材料、时限、环节等是否达到最优，帮办代办服务、“预约+延迟”服务是否贴心便捷，政务数据是否高效共享。

（三）通过陪同服务重点查验群众反馈好不好”。依托 12345 热线、政务服务“好差评”、意见反映窗口等，多渠道收集企业群众办事难点、堵点，汇总收集企业和群众对办事流程、服务质量、政策执行等方面的意见建议，将企业群众反馈作为改进工作的重要依据，不断推动问题解决到位。

三、陪同服务方式

聚焦高频事项（市自然资源和规划局政务服务高频事项见附件 2）、“高效办成一件事”、企业群众反映强烈的问题，组织全局干部职工开展多种形式的陪同服务，主动体验办事流程，发现问题短板，集中力量攻坚破题，提升行政审批服务效能。

（一）开展沉浸式陪同服务。针对政务服务高频事项，由单位“一把手”牵头，班子成员按照各自分管领域，深入基层，以服务对象，基层工作人员身份，通过实地办事，坐窗跟班等形式，深入体验服务流程，发现问题短板，提出改进措施，指导完善工作。

（二）开展帮代式陪同服务。依托“齐好办”政务服务帮办代办联盟，组织帮办代办人员全流程参与企业、群众办理本部门政务服务事项，提供全流程线上线下政策辅导、材料申报、

受理审批、结果反馈等政务服务，聚焦高频事项，用好“不打烊”陪同服务、预约陪同服务等方式，让企业群众办事更轻松、更便捷。

（三）开展即时式陪同服务。选取企业群众反映强烈的问题，组织科室负责人、业务骨干开展有针对性地陪同服务，了解问题真实情况和症结所在，及时整改落实。针对重大项目、重点企业开展“点对点”政策辅导，陪同企业梳理生成个性化、全流程的项目批前“服务清单”，为项目、企业提供政策解读、精准指导、跑腿服务，帮助企业群众快速办理手续。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各单位、市局各科室要高度重视“我陪群众走流程”工作，将其作为提升行政效能、优化政务服务的一个重要抓手，压实工作责任，突出工作实效，坚决避免数字形式主义，杜绝“摆拍式”“作秀式”走流程。针对本单位、科室“走流程”业务中发现的问题，研究制定切实改进措施，能立即整改的要立即整改，不能立即整改的要明确整改时限和步骤，限期整改到位。

（二）重视工作实效。各单位、市局各科室要始终坚持问题导向，特别是针对企业和群众反映的突出问题和共性难题，认真梳理、深入研究，根据体验情况，及时准确撰写体验报告，制定问题整改清单，建立问题自查机制，从咨询、申请、受理、帮办、发证、评价等各环节，常态化落实陪同服务，并填写问题整改落实台账（见附件3）。

（三）加强宣传引导。加强宣传推介，对工作成效明显、

创新亮点突出的经验做法，及时总结提炼，充分利用各类渠道大力宣传报道“我陪群众走流程”工作情况，积极回应社会关切，让广大人民群众成为此项工作的参与者、受益者和重要的监督力量。

（四）严守工作纪律。严格遵守中央八项规定精神和工作纪律，依法规范用权，自觉接受群众监督，树立良好形象，坚决避免形式主义、官僚主义，不增加基层负担，切实发挥好陪同服务作用，推动政务服务效能不断提升，增强企业群众办事获得感和满意度。

- 附件：1.市自然资源和规划局“我陪群众走流程”活动小组成员名单
- 2.市自然资源和规划局“我陪群众走流程”高频事项清单
- 3.市自然资源和规划局“我陪群众走流程”发现问题整改落实台账

附件 1

市自然资源和规划局 “我陪群众走流程”活动小组成员名单

- 组 长：**苏 凯 党组书记、局长
- 副组长：**孙长顺 党组副书记、副局长、
李镇江 党组成员、副局长（正县级）
薄胜全 党组成员、副局长
辛 达 党组成员、副局长
王 成 二级调研员
杨 刚 二级调研员
李培亮 二级调研员
王俊红 三级调研员
张乃杰 市不动产登记中心主任
- 成 员：**刘 磊 办公室主任
刘 丹 政策法规科科长
张 璇 财务审计科科长
隋岩昌 人事科科长
曹 政 调控与科技科科长
薛 亮 国土空间规划科科长
陈 芳 国土空间用途管制科科长
胡丽秋 耕地保护监督科科长
郭铠铭 开发利用科科长

戴诗玮 调查监测和确权登记科科长
刘铁磊 矿产资源保护监督科科长
韩乐乐 地质勘查储量科科长
迟占福 国土空间生态修复科科长
彭宝明 林草湿地保护监督科科长
韩馨波 自然保护地管理科科长
徐 利 林业改革发展科科长
梁小涛 防灾减灾工作科科长
杨玉江 护林防火科科长
刘海波 国土测绘管理科科长
柏雨君 行政许可科科长
高 元 规划管理科科长
王一丁 工程管理科科长
路 帅 规划监督科科长
申永欣 执法一科科长
李 刚 执法二科科长
郭成青 执法三科科长
车文刚 信访科科长
张 林 机关党委专职副书记
闫 雷 市不动产登记中心登记科科长

附件 2

市自然资源和规划局“我陪群众走流程”高频事项清单

序号	事项名称	责任单位、科室
1	新建商品房首次登记业务	市不动产登记中心、各区县（分）局不动产登记中心
2	新建商品房转移登记业务	市不动产登记中心、各区县（分）局不动产登记中心
3	个人与个人间转移业务	市不动产登记中心、各区县（分）局不动产登记中心
4	抵押权首次登记业务	市不动产登记中心、各区县（分）局不动产登记中心
5	不动产预告登记	市不动产登记中心、各区县（分）局不动产登记中心
6	建设工程规划许可	市局工程管理科、各规划办、各区县（分）局
7	建设用地规划许可	市局工程管理科、各规划办、各区县（分）局
8	法人或者其他组织需要利用属于国家秘密的基础测绘成果审批	市局国土测绘管理科、各区县（分）局

备注：各单位、市局各科室其他行政审批及行政许可事项参照此方案执行。

附件3

市自然资源和规划局“我陪群众走流程”发现问题整改落实台账

序号	陪同服务事项	陪同服务时间、人员、方式	发现问题	整改措施	责任单位、科室	完成时限
1						
2						
3						
4						

