关于印发《五华区“我陪群众走流程”政务

服务体验员发现问题交办督办和动态管理

工作制度》的通知

区级各政务服务实施部门：

经研究，现将《五华区“我陪群众走流程”政务服务体验员发现问题交办督办和动态管理工作制度》印发给你们，请严格遵照执行。

五华区政务服务管理局

2025年3月14日

五华区“我陪群众走流程”政务服务体验员

发现问题交办督办和动态管理工作制度

为常态化长效化做好“我陪群众走流程”政务服务体验员发现问题交办、督促整改、反馈、回访等工作，根据《昆明市人民政府办公室关于印发依托全国一体化政务服务平台开展“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”工作方案的通知》精神，结合五华区工作实际，制定本工作制度。

一、问题收集

五华区政务服务体验员走流程过程中和政务服务体验日活动中发现问题填写在《五华区政务服务体验员体验情况表》（附件1）中，由区政务服务局明确一名同志作为专责人员，负责收集、登记发现的问题。

二、限时交办

区政务服务局专责人员在收到《五华区政务服务体验员体验情况表》后，在1个工作日内，按照职责分工转交有关单位办理，并出具交办函。

1. 限时处理

整改责任单位在收到交办函后，对于一般问题，应在5个工作日内办结反馈；对于情况较复杂、解决难度大的问题应在7个工作日内办结反馈；对于特殊问题需要延期的，最长办结时限不能超过10个工作日。问题处理结束后，需将处理情况填写在《五华区政务服务体验员走流程发现问题整改情况表》（附件2）中，反馈至区政务服务局。

四、跟踪督办

责任单位对交办问题整改不力或逾期未整改的，由区政务服务局根据不同情形，做出工作提醒、通报。

五、整改情况回复

区政务服务局在收到整改责任单位报送的整改情况材料后，1个工作日将整改责任单位整改情况回复至政务服务体验员，对政务服务体验员进行回访，并认真做好记录。

六、动态管理

区政务服务局完成政务服务体验员回访后，在1个工作日内填写《五华区政务服务体验员走流程发现问题整改督办工作情况动态管理表》（附件3）进行销号，按照“一件一档”要求完成交办件工作台账整理，建立电子档案，并将纸质材料进行归档。

附件：1.五华区“政务服务体验员”体验情况表

2.五华区政务服务体验员走流程发现问题整改情况表

3.五华区政务服务体验员走流程发现问题整改督办工作情况动态管理表

4.五华区“我陪群众走流程”政务服务体验员发现问

题交办督办和动态管理流程图