

中国人民政治协商会议
淄博市张店区第十三届委员会第1次
会议提案

第 201 号 (社 事 类)

案由: 关于“让明白纸更明白”的提案

提案者	界 别	工 作 单 位	通 讯 地 址	联 系 电 话	邮 编
张进	民进	淄博大智教育	人民西路99号	18615528916	

审查意见:

建议政府相关部门

2022年 / 月 日

关于“让明白纸更明白”的提案

中国民主促进会 唐银 186155287915

随着政务服务水平和质量的提升，政务服务进行了一系列的改革优化，例如“一次办好”等等。但是在办理具体业务时依然会出现“有了明白纸但是依然不明白”的现象，时时困扰着广大群众。于是又得来回跑，效率低，还没法根治问题。

上述情况的出现，一方面是因为群众在所办事项不熟悉，不了解，甚至理解不了具体意思。二是明白纸上的文字晦涩难懂，政务人员简单说一遍，但是群众没有操作过，依然不能懂。第三，在具体的实际操作中，特殊状况比较多，不能涵盖在内，往往无从下手，但是，无论哪一方面情况的出现，都会影响政务服务工作准确度与群众办事的效率，还会影响群众对政务服务的印象。

对此，我们要从明白纸上走出来，让群众真正实现“一次办好”，针对这些问题提出如下建议：

1、形式上，针对明白纸上的事项以微视频的形式呈现。录制微视频，在相关平台发布，让明白纸更明白，更鲜活，更直接，场景化更容易让不同认知水平的人明白。

2、内容上，每个企业，每个人的情况不尽相同，在内容不仅仅是简单的陈述流程，标准，规范，更要列举出现实

中遇到的意外状况的实操路径。

3、机制上，建立政务&群众互通通道，建立常态化咨询沟通方式，而且独立成立部门，专人，专业，专门解决这个问题，我们会发现在具体的办理业务时有大部分的时间是因为没有准备好相应资料，或者是不准确，造成的反反复复低效率的内耗，在咨询时，只是电话一种形式，而且往往接通的时间较长，接听人员的水平千差万别，不能真正的讲明白说清楚，形同虚设。

4、回归本质，做好办事群众的回访反馈工作，真正的做到为人民服务，从群众中来到群众中去。