

石泉县人民政府办公室

石政办函〔2022〕28号

石泉县人民政府办公室 关于印发“走流程、坐窗口、优服务”活动 实施方案的通知

各镇人民政府，县政府各工作部门、直属机构：

《石泉县“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。



石泉县人民政府办公室

2022年6月15日

（信息公开形式：主动公开）

石泉县“走流程、坐窗口、优服务”活动 实施方案

为贯彻落实中、省、市关于深化“放管服”改革、优化营商环境决策部署，巩固提升“我为群众办实事”实践活动成果，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，按照安康市《“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案》（安政办函〔2022〕38号）文件要求，决定开展“走流程、坐窗口、优服务”活动，特制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，将开展“走流程、坐窗口、优服务”活动作为推动党史学习教育常态化长效化的重要举措，让领导干部以办事群众和窗口工作人员两种身份，定期深入政务服务中心窗口，对政务服务事项“申请、受理、审查、办结、出件”全流程换位体验，深入查找办事难点，现场解决实际问题，切实优化办事流程，持续提高服务效能，不断提升企业群众的满意度和获得感。

二、活动主体

政务中心进驻窗口单位（详见附件1）主要领导或分管领导是参加“走流程、坐窗口、优服务”活动的主体，原则上每月至少有2-4个单位参加活动（详见附件2），每次时长不少于2小

时。鼓励非进驻窗口单位自愿参加活动。

三、活动方式

（一）以企业群众身份走流程。采取亲身办(以自己为申请人)、代理办(收集待办事项，经授权委托，为企业群众代办具体事项)、陪同办(陪同企业群众全程参与查看办事环节，听取意见建议)等形式，从事前咨询到表格填写，从排队办理到事项办结，全程体验办事流程，从中发现办事不便、要件过多、业务不熟、效率不高等问题，促进工作整体提升。

（二）以工作人员身份坐窗口。到窗口直接受理服务事项，为企业群众提供全流程面对面服务，从中发现流程不优、运转不畅、管理不善等问题，督促、指导窗口和审批后台优化业务流程、精简办事环节、缩短办理时限，促进服务提质增效。

（三）以问题为导向优服务。对活动中发现的问题和意见建议，要建立工作台账，制定改进措施，逐项落实到位。简单问题要立行立改、立见成效；复杂问题要拿出时间表、路线图、挂图推进、限期整改；企业群众反映强烈、社会舆论关注度高的问题，要重点突破、销号清零。

四、主要任务

（一）体验办事流程，发现存在问题。重点体验材料数量、办理环节、跑路次数是否多，办理时限是否长，办事地点、办公时间、所需材料等信息是否方便获取，网上办理渠道是否开通，办事流程是否优化，有无改进提升空间。

（二）体验窗口工作，改进服务水平。重点体验首问负责、一次性告知、限时办结、服务评价、帮办代办等制度是否到位，群众办事是否排长队、乱收费等问题，窗口服务是否便民利民，如何改进服务。

（三）体验运转模式，提升行政效能。重点体验窗口与审批后台是否协同高效，窗口、人员配置是否合理，自助设备及硬件是否需要更换，工作纪律是否执行到位，事项进驻、窗口管理、制度配套、资料运转等方面有无改进提升空间。

五、相关要求

（一）加强组织领导。开展“走流程、坐窗口、优服务”活动是持续深化“放管服”改革优化营商环境的重要举措。县行政审批服务局要发挥牵头抓总、统筹协调、服务保障作用，各相关单位要高度重视、主动配合，主要领导或分管领导要积极参加活动，沉下身子、靠前指挥，推动政务服务工作走深走实、取得实效，让企业群众切实感受到活动带来的新气象、新作为、新变化。

（二）规范活动流程。“走流程、坐窗口、优服务”活动每周一上午10:00定期开展(法定节假日顺延到工作日内)。参加活动人员须在政务大厅政务服务效能监察中心进行签到，活动结束后现场填写《活动情况记录表》(附件3)。同时，要总结工作体验，查找问题不足，提出整改措施，明确整改时限，认真填写《问题整改清单》(附件4)，于3个工作日之内交政务大厅政务服务效能监察中心。

(三)严格督查考核。县行政审批局要对活动开展情况进行完整记录，建立问题整改台账，加强跟踪督办力度，定期通报整改情况，尤其要对消极应付走过场、工作不深不实的进行通报曝光，对群众反映强烈、造成负面影响的，及时向纪委监委移交线索，追究相关人员责任。要持续加大宣传推广力度，不断扩大“走流程、坐窗口、优服务”活动的知晓率和影响力，营造良好舆论氛围。

- 附件：1. 石泉县政务服务中心进驻单位名单
2. “走流程、坐窗口、优服务”活动排班表
 3. “走流程、坐窗口、优服务”活动出勤登记表
 4. “走流程、坐窗口、优服务”活动情况记录表
 5. “走流程、坐窗口、优服务”活动问题整改清单

附件 1

石泉县政务服务中心进驻单位名单 (26个)

县发改局、教体科技局、民政局、公安局、人社局、自然资源局、住建局、交通局、农业农村局、卫健局、医保局、行政审批局、税务局、养老保险经办、残联、物管所、住房公积金中心、消防大队、农商银行、邮政公司、供电分公司、天然气公司、自来水公司、人寿保险公司、工行石泉支行、人保财险公司

附件 2

“走流程、坐窗口、优服务”活动排班表

序号	时间	单位名称	备注
1	6 月	行政审批服务局、公安局、税务局、自然资源局	
2	7 月	交通局、民政局、医保局、中国工商银行石泉支行	
3	8 月	卫健局、教体科技局、住建局、发改局	
4	9 月	农业农村局、养老保险经办、残联、物管所	
5	10 月	住房公积金中心、消防大队、农商银行、邮政公司	
6	11 月	人寿保险公司、天然气公司、自来水公司	
7	12 月	人社局、县供电分公司、人保财险公司	

附件 3

“走流程、坐窗口、优服务”活动出勤登记表

序号	时间	单位	姓名	职务	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

附件 4

“走流程、坐窗口、优服务”活动情况记录表

“坐班”领导		职务	
“坐班”时间		“坐班”窗口	
坐班基本情况			
发现问题及 解决情况			
备注			

附件 5

“走流程、坐窗口、优服务”活动问题整改清单

填报单位：

填报时间：

序号	“体验员” 姓名	职务	窗口	事项名称	发现问题	整改措施

