

石泉县人民政府办公室

石泉县人民政府办公室 关于印发《石泉县开展“一把手”“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：

《石泉县开展“一把手”“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。



(信息公开形式：主动公开)

石泉县开展“一把手”“走流程、坐窗口、优服务”活动的实施方案

为深入贯彻落实中、省、市关于深化“放管服”改革、优化营商环境决策部署，根据《石泉县推进营商环境突破年实施方案》要求，常态化开展“走流程、坐窗口、优服务”工作。结合工作实际，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，深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实省委“三个年”活动总体要求及县委第十六届五次全会安排部署，将开展“走流程、坐窗口、优服务”活动作为推动营商环境突破年走深走实的重要抓手，让领导干部以办事群众、工作人员及管理人员三种身份，定期深入县政务服务中心窗口，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，不断提高服务效能，持续优化营商环境，有效提升企业群众的满意度和获得感。

二、参加对象

县政府领导、进驻县政务服务中心单位主要负责同志。鼓励非进驻窗口单位自愿参加活动。

三、活动时间

由县政务服务中心制定“走流程、坐窗口、优服务”活动时间安排表，并提前一周进行通知。县政府领导至少每半年参加一次活动，所有进驻县政务服务中心的单位主要领导原则上至少每季度参加一次活动，每次坐窗口时长不少于2小时，随后参加座谈会，反馈发现的问题。根据企业群众需求也可随时参与。

四、主要任务

（一）亲自体验服务事项，优化办事流程。以办事群众身份办理服务事项，全程体验办理流程，重点围绕材料数量、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，办事流程是否优化等方面，发现存在问题，提出意见建议。

（二）亲自参与窗口工作，提高服务效能。以工作人员身份参与窗口工作，直接受理服务事项，重点围绕首问负责、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、有无乱收费等问题，窗口服务是否便民利民等方面，发现存在问题，提出意见建议。

（三）亲自开展管理服务，提升行政效能。以管理人员身份参与管理服务，全程体验机制运转，重点围绕窗口与审批后台是否协同高效，窗口工作人员配置是否合理，自助设备及硬件是否需要更换，工作纪律是否执行到位，制度配套是否完善，资料运转是否高效等方面，发现存在问题，提出意见建议。

五、活动流程

(一) 对外发布预告。县政务服务中心提前三天面向社会发布预告，并通过石泉政务服务、石泉融媒、石泉发布、石泉港等微信公众号公告将要参加活动的具体时间及单位名称和负责人。

(二) 组织参加活动。相关单位主要负责同志按照预告时间到县政务服务中心签到，采取亲自体验或者陪同办事群众办理的方式走流程，到窗口以工作人员的身份直接受理服务事项，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) 问题汇总交办。活动结束后，由县政务服务中心组织召开座谈交流，研究存在的问题、听取意见建议，同时针对活动中发现的问题进行研判汇总，形成问题清单（附件2），定期提交县政府领导批示，县政务服务中心按照“一问题一工单”（附件3）的形式，向相关部门交办。

(四) 问题整改落实。原则上每次活动必须发现问题，对活动中发现的问题和意见建议，建立工作台账，制定改进措施，逐项落实到位，整改时限原则上不得超过7个工作日，并将整改结果报送县政务服务中心。县政务服务中心要加强督查督办，整改结果定期送县政府领导阅示。

六、相关要求

(一) 高度重视。开展一把手“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，主要领导必须按照时间安排积极参加活动，沉下身子、发现问题，亲自研究解决问题。

（二）严格督查。县政务服务中心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。

（三）营造氛围。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。县融媒体中心对活动情况进行全程跟踪报道，对发现的流程不优、运转不畅、管理不善、应进未进等问题，由坐窗口的主要领导向社会公开承诺，制定整改计划并限时整改到位。

- 附件：1. 石泉县政务服务中心进驻单位名单
2. 石泉县“走流程、坐窗口、优服务”活动问题汇总清单
3. 石泉县“走流程、坐窗口、优服务”活动问题交办单

附件 1

石泉县政务服务中心进驻单位名单 (26个)

县发改局、县教体科技局、县民政局、县公安局、县人社局、县自然资源局、县住建局、县交通局、县农业农村局、县卫健局、县退役军人事务局、县医保局、县行政审批局、县税务局、县养老经办中心、县残联、县物管所、县住房公积金中心、县消防救援大队、县农商银行、县邮政分公司、县供电分公司、县自来水公司、潮午天然气公司、人寿保险公司、人保财险公司

附件 3

石泉县“走流程、坐窗口、优服务”活动 问题交办单

姓 名		职 务	
时 间		窗 口	
基本情况			
发现的问题			
整改措施			
备 注			

石泉县人民政府办公室

2023 年 4 月 18 日印发
