

石泉县人民政府办公室文件

石政办发〔2025〕6号

石泉县人民政府办公室 关于印发持续深化“坐窗口、走流程、促改革、 优服务”“政务服务体验员”活动和“审批 服务上门办”活动任务清单的通知

各镇人民政府，县政府各工作部门、直属机构：

按照《安康市人民政府办公室关于印发持续深化“坐窗口、走流程、促改革、优服务”“政务服务体验员”活动和创新实施“审批服务上门办”活动实施方案的通知》（安政办函〔2025〕38号）要求，现将《石泉县持续深化“坐窗口、走流程、促改革、优服务”“政务服务体验员”活动和“审批服务上门办”活动任务清单》印发给你们，并提出以下要求，请对照任务清单，

认真抓好落实。

一、提高思想认识，加强组织领导。“坐窗口、走流程、促改革、优服务”“政务服务体验员”和“审批服务上门办”活动是全面深化改革、政府职能转变、优化营商环境的有效抓手，也是进一步优化政务服务、提升行政效能、提高群众满意度的重要举措。各相关部门要高度重视，加强组织领导，细化落实措施，确保活动有序开展、取得成效。

二、强化工作举措，狠抓任务落实。县政务服务中心负责活动的组织协调，及时督促相关部门严格按照工作要求落实任务内容；相关部门要对活动中发现的问题或“两代表一委员”和群众提出的意见建议，实行清单管理，确保按期整改销号。在活动结束后5个工作日内，将整改情况台账反馈至县政务服务中心。

三、突出活动实效，营造浓厚氛围。各进驻单位要加强衔接沟通，要及时归纳总结活动中的好经验、好做法，通过新闻媒体、工作动态、内刊简报等渠道，全方位、多角度进行宣传，不断扩大社会知晓度和影响力。

- 附件：1. 石泉县持续深化“坐窗口、走流程、促改革、优服务”“政务服务体验员”活动和“审批服务上门办”活动任务清单
2. 石泉县“坐窗口、走流程、促改革、优服务”活动安排表

3. 石泉县“政务服务体验员”活动安排表
4. 石泉县“审批服务上门办”事项清单

Stamp

石泉县人民政府办公室

2025年5月16日

(信息公开形式：主动公开)

附件 1

石泉县持续深化“坐窗口、走流程、促改革、优服务”
“政务服务体验员”活动和“审批服务上门办”活动任务清单

序号	活动方式	活动主体	具 体 内 容	时间安排
1	“坐窗口、走流程、促改革、优服务”活动	县政务大厅设置部门专窗、“高效办成一件事”窗口的进驻单位主要负责同志。	以工作人员身份“坐窗口”。深入政务大厅办事窗口，体验答疑解惑、受理办理、后台审批、出具结果等进驻事项办理全流程，重点查看窗口和后台运转是否顺畅、行政审批是否规范、办理流程是否简便等情况。	按照每月两期，隔周二进行，在2025年11月底前全面完成。
			以企业群众身份“走流程”。结合前期充分收集摸底的情况，通过亲自办、陪同办、帮代办等形式，从事前咨询到表格填写、从排队办理到事项办结，全流程设身处地“换位式”体验，重点查看窗口人员是否“一口清”、政务服务是否优、改革政策是否落地等情况。	
			以部门领导身份“促改革”。围绕“高效办成一件事”服务，深查细看“21+X+Y”一件事业务协同联动情况，摸清找准“一件事”实际办理需要，推动更多部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，重点查看事项清单梳理是否准确、平台系统办理是否便捷、宣传引导帮办是否到位等情况。	
			以监督人员身份“优服务”。在督促处理活动中发现问题的基础上，随机选取窗口近3个月咨询办理业务的企业群众进行电话回访(有效回访数量不少于2个)，全面掌握办事人员满意度和实际需要，重点了解窗口服务质量、办事效率、工作作风等情况，推动政务服务提质增效。	

序号	活动方式	活动主体	具 体 内 容	时间安排
2	“政务服务体验员”活动	党代表、人大代表、政协委员、营商环境监督员、媒体记者以及不同领域专家学者、企业群众代表等。	以“质检员”身份体验。分批次、分主题邀请政务服务体验员走进县政务服务中心，亲身感受办事全过程，重点关注办事指南精准度、业务办理便捷度、企业群众满意度等方面，检验政务服务工作质效。各镇（村、社区）便民服务中心（站）可根据实际情况适时开展活动。	原则上每季度组织开展一次，根据实际情况，适当增加活动次数。
			以“监督员”身份体验。通过开展座谈交流、集中研讨、实地考察等多种形式，重点监督政务大厅窗口设置、环境卫生、设施设备以及窗口人员工作纪律、服务态度等方面，解决政务服务“疑难杂症”。	
			以“智囊团”身份体验。结合政务服务体验员专业特长和优势，打造上下互通、左右互动、深度互融的政务服务“智囊团”，聚焦营商环境优化、政府职能转变、高效办成一件事等重点任务，建睿智之言、献务实之策、聚团结之力，为政务服务工作高质量发展提供智力支持。	
3	“审批服务上门办”活动	县行政审批服务局统筹政务中心进驻部门的窗口人员、审批人员、踏勘人员、帮办代办员组成的“审批服务上门办小分队”。	政策上门送。从实际办事需求出发，梳理形成高频政务服务事项标准化办事指南“二维码”，通过易拉宝、彩页、海报等形式，在镇、村（社区）、园区等人员密集处进行投放宣传。针对政务服务事项法律法规、政策文件、全程网办等方面，常态化制作政策讲解、教学视频（动画），在各类宣传渠道以及镇、村（社区）、园区LED大屏幕对外进行发布。采用集中授课、主动上门、发放宣传册等形式，到镇、村（社区）、园区宣讲政务服务相关政策。	原则上每季度组织开展一次，根据实际情况，适当增加活动次数。
			意见上门听。通过电话、短信、微信等多种形式，对镇、村（社区）、园区等地办事人员进行回访，并采取线上线下相结合的方式，发放《政务服务工作意见建议表》，广泛收集企业群众实际需求和意见建议。持续加大“12345”热线、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等监督投诉渠道的宣传力度，不断提升镇、村（社区）、园区等相关人员的知晓率和使用率。	
			服务上门办。结合“政务服务进一线”工作，梳理“上门办”审批服务事项清单，在镇、村（社区）、园区的核心区域设立流动政务服务驿站，为企业群众提供咨询解答、政策宣传、业务办理、帮办代办等服务。针对现场办理的即办事项，即来即办、反馈结果；现场受理的承诺事项，收件代办、邮寄结果；“全程网办”事项，协助群众办结，并做好现场教学。	

附件 2

石泉县“坐窗口、走流程、促改革、优服务”活动安排表

活动期数	活动日期	活 动 时 间	参 加 活 动 单 位	备注
第一期	5 月 13 日	星期二早 9:30—11:30	县行政审批局、住房公积金中心石泉管理部	
第二期	5 月 27 日	星期二早 9:30—11:30	县医保局、中国人寿保险石泉支公司	
第三期	6 月 10 日	星期二早 9:30—11:30	县供电分公司、县自来水公司	
第四期	6 月 24 日	星期二早 9:30—11:30	县人社局、县养老经办中心	
第五期	7 月 8 日	星期二早 9:30—11:30	县邮政分公司、农商银行	
第六期	7 月 22 日	星期二早 9:30—11:30	县税务局、县卫健局	
第七期	8 月 12 日	星期二早 9:30—11:30	县消防救援大队、县公安局	
第八期	8 月 26 日	星期二早 9:30—11:30	县民政局、县教体局	
第九期	9 月 9 日	星期二早 9:30—11:30	县自然资源局、县住建局	
第十期	9 月 23 日	星期二早 9:30—11:30	县交通局、县发改局	
第十一期	10 月 14 日	星期二早 9:30—11:30	县不动产登记中心、物管所	
第十二期	10 月 28 日	星期二早 9:30—11:30	县残联、县农业农村局	

备注：参与活动单位按照此表安排时间有序参加活动，如遇特殊情况顺延。

附件 3

石泉县“政务服务体验员”活动安排表

期 数	活 动 时 间	邀 请 人 员	备注
第一期	2025 年 5 月—2025 年 12 月	企业群众代表	
第二期		营商环境监督员	
第三期		媒体记者	
第四期		党代表	
.....		根据实际情况，适当增加活动次数，邀请其他领域的政务服务体验员。	

附件 4

石泉县“审批服务上门办”事项清单

序号	事 项 名 称
1	会计代理记账业务审批
2	计划生育技术服务机构执业许可
3	医疗机构设置审批（含港澳台）
4	放射源诊疗技术和医用辐射机构许可
5	医疗广告审查
6	饮用水供水单位卫生许可
7	母婴保健技术服务机构执业许可
8	企业、个体工商户、农村专业合作社登记注册
9	社会团体成立、变更、注销登记
10	民办非企业单位成立、变更、注销登记
11	经营高危险性体育项目许可
12	林木采伐许可证核发
13	设立人力资源服务机构及其业务范围审批
14	药品零售企业许可
15	劳务派遣经营、变更、延续、注销许可
16	食品（含保健食品）经营许可
17	食品生产加工小作坊登记
18	娱乐场所从事娱乐经营活动审批

序号	事 项 名 称
19	互联网上网服务营业场所经营单位审批
20	小餐饮经营许可
21	农药经营许可
22	兽药经营许可证核发
23	乡村医生执业注册
24	动物防疫条件合格证核发
25	道路旅客运输经营许可
26	种畜禽生产经营许可
27	拖拉机、联合收割机驾驶证审批
28	道路货运经营许可证
29	拖拉机、联合收割机登记、证书和牌照核发
30	道路运输站（场）经营许可
31	道路运输许可证
32	公共场所卫生许可
33	医师执业注册
34	计划生育技术服务人员合格证
35	母婴保健服务人员资格认定护士执业注册
36	残疾证办理
37	农机补贴咨询
38	就业创业登记、失业登记咨询
39	城乡居民医保报销咨询
40	不动产登记（首次、转移、抵押等）咨询

