

枣庄高新技术产业开发区行政审批局文件

枣高行审〔2024〕18号

枣庄高新区行政审批局 关于印发《2024年“干部走流程”活动实施方案》 《2024年“局长科长坐窗口”活动实施方案》的通知

区直各相关部门：

按照市委常态化推进干部思想能力作风建设工作部署，为推动“干部走流程”“局长科长坐窗口”活动持续走深走实，现将《2024年“干部走流程”活动实施方案》《2024年“局长科长坐窗口”活动实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

枣庄高新区行政审批局

2024年4月15日



2024年“干部走流程”活动实施方案

为认真贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），按照市委常态化推进干部思想能力作风建设工作部署，围绕全市“重点项目落地见效年”工作任务，进一步深化“放管服”改革，加快转变政府职能，着力推进流程再造，全面提升服务质效，持续打造“高兴办”政务服务品牌，推动“干部走流程”走深走实，制定本实施方案。

一、总体目标

贯彻落实国家、省、市关于加强数字政府建设、深化政务服务的决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向，围绕“高效办成一件事”，通过开展“干部走流程”活动，领导干部转换身份，深入基层一线，通过实地查看、流程体验，详细了解办事环节、审批手续等方面情况，与办事企业群众零距离沟通，进一步增强企业群众办事获得感、满意度。

二、“走流程”范围

承担政务服务职能的区直有关部门为“走流程”责任部门（详见附件），主要负责人、分管负责人、相关业务科长等管理人员为“走流程”责任人员，具体实施“走流程”活动。

三、“走流程”事项

从企业群众视角出发，围绕“高效办成一件事”，聚焦市场准入、工程建设、就业创业、公共服务等个人和企业全生命周期领域的政务服务和公共服务事项，制订“干部走流程”事项清单。

四、“走流程”内容

（一）检验事项办理流程及要素。围绕“高效办成一件事”，检验权责职能是否清晰、协同是否紧密、联动是否一致，网办流程是否通畅、材料是否精简，环节设置是否可以再优化、办理时限是否可以再压缩，办事指南、网办事项办理指引、一次性告知书、自助办理和投诉监督等要素是否完备，拓展“一件事”办事场景，推动业务整合和流程再造，助力线上线下政务服务体系集约高效，进一步推动重点项目早开工早落地。

（二）提升业务服务能力。检验工作人员发现问题、分析问题和解决问题的能力，针对薄弱环节开展业务培训，强化工作人员对政策文件执行情况和惠企便民措施落实力度，进一步提升服务能力。

（三）组织开展主题体验活动。针对走流程中确定的重点事项、收集的企业群众办事难点等，邀请人大代表、政协委员、企业群众、专家学者等，在政务服务大厅、重点项目建设现场、政务服务平台等线上线下渠道，开展主题体验活动，面对面提意见，背对背打分评价，建立问题反馈渠道。

（四）强化政务服务监督检查。检验本部门材料依据、设置必要和获得渠道，重点自查事项有无奇葩证明、重复证明，检验中介服务是否规范，杜绝行业垄断乱收费等不合规行为。

五、“走流程”方式

（一）以工作人员身份驻窗办。结合“局长科长坐窗口”活动，下沉至窗口一线，以工作人员身份直接受理审批服务事项，通过一线倾听诉求、现场查看问题等方式。面对面接待企业群众咨询，听取意见建议，了解办事需求，现场答疑解惑，体验企业群众注册登录、咨询申请、材料提交、进度查询和经办员受理、审核、办结、反馈全过程，找准要件材料、流程环节、数据共享、业务协同等方面存在的堵点和问题。

（二）以企业群众身份亲身办。围绕“马上办、一次办、集成办、跨域办”，亲身体验现场咨询、受理、审查、决定（含办结）等流程，针对申报受理环节、办理顺畅程度、获取办事指南等业务办理方面全方位体验；围绕“网上办、掌上办、自助办、就近办”，针对线上业务办理方面亲自操作，全流程体验页面设计、办事指南、办事入口、清单模板等要素完备性及易用性；通过政务服务一体机体验自助办便利性。

（三）以帮代办人员身份陪同办。政务服务部门依托帮办代办队伍，完善工作机制，针对重点企业、项目和群众“关切小事”，在商场、园区、银行社会合作网点，企业项

目现场，政务服务大厅，政务服务平台等，从事前咨询到资料准备、表格填写，从资料上传、排队办理到事项办结，陪同企业群众线上线下跑完办事全流程，变“群众办”为“我陪办”。

（四）以监督人员身份检验办。围绕服务事项流程、配套服务和环境建设，区相关领导、有关部门作为监督人员对办件数量、办理时限、办理环节、跑动次数、网上办事、网上查询、热线服务、咨询引导、办事秩序、表格设置、自助办理和投诉等内容进行把关，感受企业群众办事便利度。

六、时间安排

（一）组织发动。4月底前，有关部门确定“走流程”事项，明确“走流程”活动分管领导和联络员，形成“走流程”事项清单（附件2），并通过网站、公众号等渠道对外公布，同时报区行政审批局备案。

（二）集中开展。有关部门围绕重点事项，集中开展“走流程”活动，坚持问题导向，形成问题整改台账，从政务服务小切口出发，创新工作举措，打造经典案例，形成推广经验。

（三）总结提升。每季度末，有关部门认真总结“走流程”的问题难点及做法措施，形成书面报告，同时汇总问题整改台账（附件3），报区行政审批局汇总后，进行通报并量化考评。

七、保障措施

（一）加强组织领导。区行政审批局负责统筹协调，与“走流程”部门（单位）建立工作联动机制，制订工作计划，调度通报工作进展。有关部门具体实施“走流程”工作。

（二）强化监督考核。以“干部走流程”活动为抓手，坚持问题导向，对全区政务服务工作进行摸底调查，认真梳理、深入研究，形成问题整改台账，将整改情况分为“优秀、良好、一般、较差”四个等次，实行量化考评。

（三）加强宣传引导。有关部门要联合有关媒体对“干部走流程”活动进行多渠道专项宣传和跟踪报道，全面多角度展示“走流程”活动的创新做法和工作实效，扩大社会知晓度，让群众真正感受到服务质效的提升。

（四）建立长效机制。各部门领导干部要每年至少体验1次“走流程”活动，建立问题真实感知、整改提升机制，及时总结“走流程”中形成的可复制的先进经验，形成成效推广机制，确保“走流程”工作不断取得实效。

邮箱：zzgxqzw2022@163.com，联系电话：8355066。

- 附件：
1. 区直有关部门（单位）名单
 2. “干部走流程”事项清单
 3. “干部走流程”问题整改台账

附件 1:

区直有关部门（单位）名单

区党政综合办公室、区科技局、区财政金融局、区经济发展局、区投资促进局、区应急管理局、区国土住建局、区行政审批局、区综合执法局、市高新区社会事务综合服务中心、区生态环境分局、区公安分局、区税务局

附件2:

“干部流程”事项清单

填报单位(盖章):

填报时间:

序号	事项名称	类型	服务对象	办理方式	办理途径	责任科室	联系方式	备注
1			企业/个人/... ...	线上/ 线下/ 线上 线下	网址: 地址:			
2								
3								
...								

填报人:

联系方式:

注: 1. 事项名称按照标准化梳理和管理系统、枣庄市政务服务网(高新技术产业开发区)发布的业务办理事项名称填写。 2. 类型主要包括“高效办成一件事”、集成办、跨域办、高频及其他等事项。

附件3:

“干部走流程”问题整改台账

填报单位(盖章):

填报日期:

序号	时间	流程人员 及职务	体验事项	走流程形式				存在问题及 原因	整改及 优化措施	整改完 成时间	责任科室
				驻窗办	亲身办	陪同办	检验办				
1											
2											
3											
4											
...											

填报人:

联系方式:

2024年“局长科长坐窗口”活动实施方案

按照市委常态化推进干部思想能力作风建设工作部署，为巩固“我陪群众走流程”“政务服务体验员”试点工作成效，构建“一线体验找问题、集中攻坚破堵点、完善制度求长效”的政务服务效能提升机制，常态化开展“局长科长坐窗口”活动，特制定本方案。

一、总体目标

贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），聚焦全市“重点项目落地见效年”工作部署，推进政务服务职能部门转变工作作风、强化服务意识，下沉至窗口一线，通过“靠前服务”，“零距离”接待群众、“面对面”倾听诉求、“全方位”体验流程、“实打实”解决问题，全面提升窗口服务质效，进一步增强企业群众的获得感、满意度。

二、主要任务

区政务服务部门（附件1）主要负责人、分管负责人和承担事项办理的业务科长定期到窗口坐班，做好政策的“宣讲员”、难题的“协调员”、审批的“代办员”、群众的“服务员”，采取“听、查、督、制”方式，找准影响政务服务效能和企业群众体验的问题症结，着力进行优化解决。

（一）一线听诉求。面对面接待企业群众咨询，听取意见建议，了解办事需求，现场答疑解惑。对窗口坐班现场、政务

服务平台投诉建议系统、“好差评”“枣解决·枣满意”平台、12345 热线、门户网站、“办不成事”反映窗口等企业群众反映的政务服务问题，分类归集，台账管理。关注窗口工作人员诉求，帮助解决履职工作中存在的困难和问题，激发窗口人员主动做好服务工作的积极性、创造性。

（二）现场查问题。以企业群众和窗口经办员身份，围绕“重点项目落地见效年”工作任务、分管领域重点事项、部门办理高频事项、企业关注热点事项、群众身边关键事项，采取亲自办、陪同办、督导办等方式，通过电脑端、移动端、自助端、窗口端等，体验企业群众注册登录、咨询申请、材料提交、进度查询和经办员受理、审核、办结、反馈全过程，找准重点项目落地审批、要件材料、流程环节、数据共享、业务协同等方面存在的堵点和问题。对反馈、收集、体验发现的问题，举一反三，分析原因，找准症结。

（三）督导抓整改。窗口坐班中能当场解决的问题，要当场解决，当场不能解决的要登记造册，明晰问题清单、优化清单、责任清单，台账管理，项目化推进，跟踪落实整改。反映比较突出的问题，要集中解决；涉及其他部门的关联问题，要协同解决；需要上级部门统筹解决的问题，要及时提出意见建议。

（四）建制求长效。开展“局长科长坐窗口”活动是市委常态化推进干部思想能力作风建设的重要内容，有关部门要将活动开展固化为制度性安排。对发现问题、解决问题，要建立

健全“窗口受理、首接负责、分类处理、限时办结、过错问责”的工作机制，持续提升为民服务实效。

三、时间安排

（一）组织发动。4月底前，有关部门研究制订本部门“局长科长坐窗口”具体方案，按照主要领导每年不少于一次，分管领导每半年不少于一次，相关业务科长每季度不少于一次，每次不少于半个工作日，按季度编制“坐窗口”计划（附件2），在相关网站提前发布，同时报区行政审批局备案。

（二）集中开展。有关部门按照坐班计划时间要求，开展“局长科长坐窗口”活动，坚持问题导向、目标导向，针对企业群众提出、窗口人员反映、现场自查发现的堵点难点问题，制定整改措施，及时研究解决，通过发现“一个问题”推动解决“一类问题”，打造工作亮点，形成推广经验。

（三）总结提升。每季度末，有关部门认真总结“局长科长坐窗口”活动开展的具体措施、经验做法及取得成效，形成工作情况报告，填写“局长科长坐窗口”活动统计表（附件3），报区行政审批局汇总。

四、保障措施

（一）加强组织领导。区行政审批局负责牵头抓总、统筹协调，建立工作联动机制；有关部门要高度重视，落实“局长科长坐窗口”活动开展主体责任，同时明确该项工作分管领导和联络员，报区行政审批局汇总。

(二) 加强监督考核。以开展“局长科长坐窗口”活动为抓手，坚持问题导向，全面梳理排查整改政务服务工作中存在的短板、不足，区行政审批局对工作开展情况调度通报。按照常态化推进干部思想能力作风建设工作要求，分为“优秀、良好、一般、较差”四个等次，对“坐窗口”工作实行量化考评。

(三) 加强宣传推介。各部门要全面多角度展示创新做法、工作实效，着力扩大社会知晓度，真正让企业群众成为此项工作的参与者、受益者和监督者。

联系电话：8355066。

公务邮箱：zzgxqzw2022@163.com。

- 附件：1. 开展“局长科长坐窗口”活动部门名单
2. “局长科长坐窗口”活动人员时间安排表
3. “局长科长坐窗口”活动统计表

附件 1:

开展“局长科长坐窗口”活动部门名单

区党政综合办公室、区科技局、区财政金融局、区经济发展局、区投资促进局、区应急管理局、区国土住建局、区行政审批局、区综合执法局、市高新区社会事务综合服务中心、区生态环境分局、区公安分局、区税务局

附件2:

“局长科长坐窗口”活动人员时间安排表

填报单位(盖章):

填报日期:

序号	日期	姓名	职务	联系电话	备注
1	X月X日上午	张XX	XX分管局长	183XXXXXXXX	
2					
3					
4					
...					

填报人:

联系方式:

说明: 此表首次于4月20日前上报二季度“局长科长坐窗口”活动人员时间安排,以后于每季度未报送下一季度“局长科长坐窗口”活动人员时间安排。

附件3:

“局长科长坐窗口”活动统计表

填报单位（盖章）：

填报日期：

序号	时间	坐窗口人员 及职务	接待企业群众 (人次)	问题来源			问题描述	整改措施	整改完 成时间	责任科室
				企业群众 提出	工作人员 反映	窗口自查 发现 其他				
1										
2										
3										
...										

填报人：

联系方式：

