

曾营商发〔2023〕5号

关于印发《曾都区“区长走流程·解决问题面对面”活动实施方案》的通知

区直各相关部门：

《曾都区“区长走流程·解决问题面对面”活动实施方案》经领导小组同意，现印发给你们，请结合各自实际，认真组织实施。

曾都区优化营商环境领导小组

2023年3月9日

曾都区“区长走流程·解决问题面对面”活动 实施方案

为进一步深化“放管服”改革，着力推动流程再造，全面提升服务质效，全力优化政务环境，切实让“最多跑一次”品牌真正落地生根，让企业群众感受到“一次办好”带来的便利，特制定本实施方案。

一、工作目标

区政府领导通过“走流程”活动，沉浸式体验咨询、受理、办理、反馈、查询等全链条办理流程，发现在行政审批、公共服务过程中的难点、痛点和堵点，聚焦企业群众政策“懂不懂”、流程“通不通”、体验“好不好”问题，“面对面”解决问题切实营造高效便捷的政务服务环境。

二、实施主体

区政府领导、区直相关部门主要负责同志。“走流程”的重点是区政府领导分管领域中流程复杂、材料多、时限长的高频事项或“一事联办”“一业一证”改革事项。

三、开展方式

(一)以企业群众身份走流程。采取亲身办(以自己为申请人)的形式，从咨询-表格填写-业务办理-事项办结，走完整个事项办理流程，体验办事全过程。如果是网上办理事项，

从注册登录-在线申请-填写表单-上传材料-提交确认等，及时发现办事不便、效率不高等问题，督促服务工作整改提效。

(二)以工作人员身份坐窗口。深入服务窗口，以工作人员角度直接受理审批服务事项，从预审-审核-审批-办结等，全流程走完整个审批流程，从中发现并解决流程不优、手续繁琐、耗时较长、多头跑腿、运转不畅等问题，促进审批服务提速。

四、体验内容

(一)事项流程。重点体验行政审批和公共服务事项是否全量进驻、是否授权到位，材料数量、办理时限、办理环节、跑动次数和网上办事等要素，检查是否达到流程最优，有无提升空间。

(二)配套服务。重点体验咨询服务、窗口办理、网上查询、服务指南、自助服务、首问负责、一次告知、容缺受理、办事秩序及投诉监督等要素，检查是否有效方便快捷，配套服务是否落实到位。

(三)相关证明材料。重点体验证明依据设置的必要性和证明获得的途径，检查有无奇葩证明、重复证明等。

(四)召开座谈会。通过角色转换，就体验发现的难点问题、堵点问题，随即召开座谈会现场调度会商，制定整改方案，明确整改时限，刀刃向内逐条逐项开展整改工作，落实跟踪督

办机制。

五、时间安排

“区长走流程·解决问题面对面”活动于4月30日前完成体验，5月31日前完成问题整改工作。

六、有关要求

区营商办负责活动的统筹协调；区政数局负责活动规划、日常调度及督办落实，并对整改情况核实问效，适时开展“回头看”工作；区直相关部门负责做好体验记录，建立问题清单，认真研究，填写《“区长走流程”活动情况表》（附件1）和《“区长走流程”工作清单》（附件2），切实做好整改工作。各相关单位要加强宣传，及时总结特色亮点工作，推广经验做法，大力营造良好的舆论氛围。

- 附件：1. “区长走流程”活动情况统计表
2. “区长走流程”工作清单

附件1

“区长走流程”活动情况统计表

走流程领导		(姓名、职务)
时 间		(走流程时间)
地 点		(走流程窗口)
走流程事项		(体验的具体内容)
事项办理情况		(重点关注流程不优、手续繁琐、耗时较长、多头跑腿、运转不畅等问题)
发现的问题		(至少一条)
群众的需求		
整改意见		
整改限期		
签字:		(领导签字)

附件 2

“区长走流程”工作清单

填报单位：（盖章）

序号	走流程事项	发现的问题	解决措施	完成时限	整改结果	备注
1						
2						
3						
4						

（注：请在5月31日前完成整改并盖章报送至区政数局）