关于开展部门领导“走流程、坐窗口、

优服务”活动的通知（征求意见稿）

管委各部门、各垂管机构：

为提升窗口服务质效，根据市数据资源管理局统一部署，经研究决定，在政务服务大厅开展部门领导“走流程、坐窗口、优服务”活动。现将有关事项通知如下：

一、活动主体

进驻政务服务大厅的14家单位主要负责人和分管负责人。

二、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）、模拟办（通过政务服务网，模拟申请高频事项，查看流程是否畅通）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）以体验者身份提意见。**通过亲身办、模拟办等，以企业群众的身份体验政务服务事项办理全流程，通过亲身感受，发现问题，并提出改进的意见和建议。

三、时间安排

各单位主要负责人每季度到窗口值班并体验办事不少于1次，分管负责同志每月到窗口值班并体验办事不少于1次，每次活动时间不少于2小时。

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、跑动次数是否多，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，有无改进提升空间等。

**（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，如何改进服务等。

**（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等。

五、有关要求

**一要高度重视、主动配合。**部门主要负责人和分管负责人要积极参加活动，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。

**二要规范活动、主动作为。**参加活动人员须在政务服务大厅进行签到，活动结束后现场填写《部门领导“走流程、坐窗口、优服务”专项行动工作记录表》（附件1），并反馈至政务服务管理局，认真总结工作体验，查找问题不足，提出整改措施，明确整改时限。

**三要加强宣传、主动公示。**加大宣传推广力度，提前公示参与活动的窗口和领导，不断扩大领导干部“走流程、坐窗口、优服务”活动的知晓率和影响力，营造良好的舆论氛围，提升企业群众的参与度。

**四要跟踪督办、认真整改。**政务服务管理局将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，确保活动走深走实，持续优化政务服务。

特此通知。

附件：部门领导“走流程、坐窗口、优服务”专项行动工作记录表

 附件1

部门领导“走流程、坐窗口、优服务”

专项行动工作记录表

|  |  |
| --- | --- |
| 服务窗口 |  |
| 领导干部姓名 |  | 职务 |  |
| 到窗口时间 | 年 月 日 时起 时止 |
| 走流程 | 事项名称 | 受理材料要件是否清晰 | 办理流程是否简便 | 是否区内办结 |
|  |  |  |  |
| 坐窗口 | 接待人次 | 接听电话（次） | 受理企业和群众反映的问题及建议（条） | 受理的问题及建议内容 |
|  |  |  |  |
| 优服务 | 部门事项是否进驻并实质运行 | 窗口人员业务是否熟练 | 服务态度是否亲和 |
|  |  |  |
| 在受理“为民办实事，为企优环境”服务事项过程中的感受和建议（必填） |  |