

铜鼓县人民政府行政服务中心管理委员会文件

铜府行服管字〔2023〕7号

“领导干部走流程”工作实施方案

县直有关单位：

为进一步深化“放管服”改革，加快转变政府职能，着力推动流程再造，全面提升服务质效，全力打造“铜心赣事”政务服务品牌，结合我县实际，决定在县政务服务中心开展“领导干部走流程”体验活动，现将《“领导干部走流程”工作实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

一、体验主体

所有进驻政务服务中心的涉及行政审批或公共服务事项的各部门主要领导。

二、体验事项

各部门进驻政务服务中心的行政许可、行政确认、行政给付、行政裁决、行政奖励、其他行政权力等行政审批及公共服务事项。

三、体验方式

（一）以企业群众身份走流程。

1. 亲身办：本人作为办事群众，线上线下办理一件事项；
2. 代理办：经有办事需求的群众授权，通过线上线下从注册登录、填写填报、提交申报、等待结果，全流程帮助或代表该群众办完具体事项；
3. 陪同办：陪伴办事群众，全流程办理一件事项，了解政务服务工作情况，听取办事群众意见。
4. 交叉办：除体验各自部门分管办理事项外，体验主体可附加选择体验非直接分管领域事项、其他部门相关事项，从政策咨询到事项办结，全程体验外部服务。

（二）以工作人员身份坐窗口。

以工作人员身份在政务服务大厅窗口面对面接待办事群众，从答疑解惑、直接受理、后台审批、打印结果等，走完审批流程。同时，对企业或群众通过“好差评”系统等渠道反映的不满意事项，从办事结果开始，倒推审批流程，查找并解决办事环节的“梗阻”问题。

四、体验重点

（一）优化流程。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，体验企业和群众办事感受。特别是网上办理事项要从注册登录开始全流程体验，从中发现办事不便、效率不高等问题，促进服务工作整改提效。

（二）方便查询。从查询所办事项有关信息为起始，包括电话咨询、现场咨询，了解应该去哪里办、准备哪些材料，自己动

手准备材料、填写表格、排队办理，直到窗口正式受理、拿到结果，全程体验企业办事人员和群众办事能否问明白、跑明白、办明白。

（三）精简材料。体验办事所需材料、所需要件数量、办理时限、办理环节、跑路次数和网上办事等要素，是否操作简便、合理优化，有无提升空间。

（四）压减证明。重点体验证明依据、设置必要和证明获得，看有无奇葩证明、循环证明、重复证明，研究如何通过信息共享简化证明。

五、体验步骤

（一）方案制订。各单位要于4月10日前根据本单位实际制订本单位领导干部走流程工作方案。

（二）即时体验。各单位要于4月28日前完成领导干部走流程体验。

（三）整改落实。各单位要于5月10日前针对“领导干部走流程”体验活动中发现的堵点、痛点、难点建立问题整改清单（附件），逐项制定整改措施。能立行立改的，立即整改到位；对需攻坚解决的，明确整改任务、完成时限和具体责任人等，实行销号管理，确保问题整改到位；对短时间内难以解决的联办事项问题，要联合整改。

（四）梳理总结。各单位要于5月25日前对“领导干部走流程”工作进行全面梳理，查找主客观问题原因，形成工作总结。

六、工作要求

（一）全流程走到底。要认真梳理行政审批和公共服务中的突出问题，先选重点、找准难点、出好题目，制定切实可行的体验计划，避免蜻蜓点水、走过场。要像普通群众或者办事人员一样，自己动手申报材料、排队办理，直到窗口正式受理、跟踪进程、拿到结果，确保通过扎扎实实地“走”、认真细致地体验，针对发现的问题，单位主要负责人安排相关人员做好体验记录，认真研究，找准企业、群众“办事难”要害问题，切实得以解决。

（二）建立长效机制。各单位领导干部要每年至少体验1次“走流程”活动。流程发生变化、审批服务重要时间节点、群众投诉集中问题，都要立即进行体验。各单位要及时总结“领导干部走流程”工作中形成的先进经验，结合实际调整完善方法措施、形式内容，确保“走流程”工作不断取得实效。

七、保障措施

（一）加强组织领导。各单位要高度重视、提高站位，把“领导干部走流程”作为履行岗位职责、了解工作进展、倾听群众和基层声音的日常方式，主要领导要既挂帅又出征，多体验需各方协作、上下联动的重点难点工作流程，带头走深走实、优化服务。

（二）强化督导问责。县行政服务中心将加强对此次工作督查和考核，重点审核各单位的方案制订、工作落实、台账建立及整改提升等情况，及时通报工作完成情况，并将此项工作完成情况纳入对政务服务中心窗口单位的考核；对制度落实不到位、发现问题整改不彻底、严重敷衍和无故不执行的单位将进行通报。

（三）加强宣传引导。各单位要充分利用各类渠道大力宣传

报道“领导干部走流程”工作情况，积极回应社会关切，让广大人民群众成为此项工作的参与者、受益者和重要的监督力量。

附件：“领导干部走流程”工作问题整改清单

2023年3月29日



附件

“领导干部走流程”工作问题整改清单

单位：

体验人：

联系电话：

序号	事项名称	体验时间	走流程方式					发现的问题	群众反映或工作人员反映的需求	整改措施	完成时限	责任人
			亲身办	代理办	陪同办	交叉办	坐窗口					

注：1. “事项名称”请按照江西省事项管理系统的事项名称填写。2. “走流程方式”请在对应栏内勾选，其他方式请注明具体方式。3. “发现的问题”可参考方案中的第四项体验重点进行分类描述；其他问题请按实际情况描述。4. “整改时限”请填写具体时限。

