

达拉特旗人民政府办公室关于印发 《达拉特旗“局长走流程 服务提效能” 工作实施方案》的通知

旗直有关部门，驻旗有关单位，有关企事业单位：

现将《达拉特旗“局长走流程 服务提效能”工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

达拉特旗人民政府

2024年6月20日

达拉特旗“局长走流程 服务提效能” 工作实施方案

为强化“一把手”责任意识，进一步深化“放管服”改革，持续优化营商环境，深入查找营商环境中存在的“痛点、堵点、难点”，切实解决企业和群众办事过程中遇到的问题，打造审批环节最少、办事效率最高、企业群众获得感最强的政务服务环境，提升政务服务效能。按照《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）和《内蒙古自治区政务服务与数据管理局关于建立办事堵点发现解决机制的通知》（内政数字〔2024〕60号）等文件精神，特制定本工作方案。

一、体验主体

所有进驻政务服务中心涉及行政审批或公共服务事项的各部门和单位主要领导或分管领导。

二、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，在政务服务领域深入开展“局长走流程 服务提效能”活动，通过审批部门和单位主要领导或分管领导模拟普通办事群众的视角，亲身体验群众和企业在办理各类业务时所面临的痛点、难点和堵点问题，制定针对性措施，着力推动制度优化、流程再造和服务提升，为优化营商环境，服务全旗高质量发展提供规范高效便民的政务服务环境。

三、体验方式

（一）以企业群众身份走流程。本人以办事群众身份，通过线上线下从政策咨询、注册登录、填写填报、提交申报、等待结果，全流程办完具体事项，了解政务服务工作情况。

（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，查找并解决办事环节的“梗阻”问题。

四、体验内容

“局长跑现场、服务走流程”活动范围，主要对进驻政务服务中心各部门和单位的行政许可、行政确认、行政给付、行政裁决、行政奖励以及其它行政权力等行政审批及公共服务事项等方面服务事项进行体验和优化提升。

（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，促进政务服务提质增效。

（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、跑动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。

四、活动步骤

（一）活动时间。从2024年6月20日起开展“局长走流程 服务提效能”活动。

（二）活动开展。“局长走流程 服务提效能”活动采取不打招呼方式，直接进入政务服务中心各部门和单位各自行政审批服务窗口开展活动。

（三）报送清单。当日“局长走流程 服务提效能”活动结束后，由各单位和部门负责及时填报活动发现问题发现整改情况表，通过清单化推进整改工作。

（四）加强宣传。政务服务和数据管理局结合“局长走流程 服务提效能”活动开展情况，全面宣传便企利民行政服务事项，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、受益者和监督者。

五、工作要求

（一）强化问题整改。政务服务和数据管理局针对“局长走流程 服务提效能”活动过程中发现的问题，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，实销号管理，确保问题整改到位。

（三）强化跟踪落实。各审批单位和部门要以“局长走流程 服务提效能”活动为载体，落实“我为群众办实事”实践要求，督促各自窗口单位强化问题整改跟踪落实，对企业群众反映强烈，工作被动应付、消极作为、严重影响发展环境的单位及相关责任人，要按照相关规定问责追责，切实优化政务服务环境。

（三）强化建章立制。针对“局长走流程 服务提效能”活动开展情况，各审批部门和单位认真总结活动成果，提炼经验成效，建立相应规章制度，确保“局长走流程 服务提效能”活动取得实效。

- 附件：**
1. 达拉特旗“局长走流程 服务提效能”活动计划安排表
 2. 达拉特旗“局长走流程 服务提效能”活动发现问题整改情况表