

邵阳县人民政府办公室

邵政办函〔2022〕34号

邵阳县人民政府办公室 关于常态化开展“走流程、解难题、优服务” 专项行动的通知

各乡镇人民政府、场管委，县高新区管委会，县直相关单位：

按照省、市要求，我县四月份以来，集中开展了“走流程、解难题、优服务”工作，县委、县政府领导和各县直单位主要负责人深入办事窗口，全程亲身体验办事流程，发现问题及时整改，在推动机关作风、深化“放管服”改革、推进流程再造、优化营商环境中发挥了积极作用。近期，县委、县政府主要领导在听取优化营商环境工作汇报后强调：要继续坚持推动“走流程、解难题、优服务”行动，凡是承担政务服务事项的部门“一把手”，必须对本部门的审批业务主动了解，掌握全面情况；坚持在“走流程”中发现问题，切实推进整改；固化“走流程”成果，进一步优化再造政务服务流程；届时将实地检查和考核各部门“一把手”该项工作的完成情况，以此来推动审批服务质量与效率的不

断提升。按照县委、县政府主要领导要求，现就持续做好“走流程、解难题、优服务”工作通知如下：

一、明确责任主体，落实工作责任。县政府领导班子成员、乡镇场主要领导、县直相关部门主要负责同志作为走流程的体验主体，要继续坚持对本地、本部门及分管领域行政审批事项和公共服务事项办理全流程亲自体验，具有公共服务职能的省直在邵有关单位及公用企业要参照执行。

二、采取多种有效方式，体验审批服务。

（一）以企业和群众身份，采取亲身办、代理办、陪同办等形式，从事前咨询到表格填写，从排队办理到事项办结，跑完全流程。其中，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）以工作人员身份坐窗口直接受理审批服务事项，为企业和群众提供全流程面对面服务，从中发现流程不优、运转不畅、群众反映强烈的问题，促进审批服务提质提速提效。

三、突出体验重点，带着问题“走流程”。以问题为导向，侧重体验企业和群众反映最强烈的办事痛点堵点。

（一）事项办理流程，要重点体验办理环节、所需资料、办理时限、跑路次数和网上办理等要素，看是否达到最优，有无提升空间。

（二）事项配套服务，要重点体验首问负责、一次性告知、咨询引导、热线服务、网上查询、服务指南、办事秩序、表格设置、自助办理和投诉监督等要素，看是否利民便民，如何改进服务。

（三）事项相关证明材料，要重点体验证明依据、设置必要和证明获得，看有无奇葩证明、循环证明、重复证明。

四、发现问题立行立改，取得实质成效和突破。针对发现的问题，要建立问题台账，列出整改清单，制定整改措施，明确整改时限，站在服务企业、方便群众的角度，对标对表先进地区，立整立改。要将“走流程”成果固化下来，建立成效单，举一反三，深入推动流程优化，避免走过场、形式化。

五、推动“走流程、解难题、优服务”行动制度化、常态化。将“走流程、解难题、优服务”行动作为各部门优化办事流程、提高窗口服务效能的一项常态化工作持续推进。

（一）推动定期体验，“一把手”每季度体验一批次本部门行政权力和公共服务事项流程，年内覆盖全部事项。

（二）推动即时体验，流程发生变化、审批服务重要时间节点、群众投诉集中问题，要立即进行体验。

（三）推动跟踪体验，对重大决策实施、重要改革措施出台、重点项目审批、权力下放等，要紧密跟踪、持续体验，发现和解决企业和群众所需所盼，不断提高办事企业群众的满意度。

六、强化“一走流程、解难题、优服务”工作的考核。将“走流程、解难题、优服务”工作列入县管领导班子和领导干部年度考核内容。采取日常考核和年度报告结合，以日常考核为主的方式，对“走流程、解难题、优服务”执行情况、质量情况和问题整改情况进行重点考核。对“走流程”常态化制度落实不到位、发现问题不建台账、无整改清单、严重敷衍、整改不彻底和无故不执行的，将予以问责。县政府办和县行政审批服务局负责“走流程、解难题、优服务”的组织实施与考核工作。

七、积极宣传，营造良好舆论氛围。各乡镇场、各县直相关单位要通过新闻媒体和各级简报等渠道，加强对“走流程、解难题、优服务”工作的宣传，县行政审批服务局在县人民政府门户网站开设“走流程、解难题、优服务”宣传专栏，集中展示各单位“走流程”的宣传报道，总结工作成果，宣传整改成效，培育工作典型，树立服务企业、服务群众“保姆式”和既有法度更有温度的良好形象。让企业和群众实实在在感受到“走流程、解难题、优服务”工作带来的新作为、新变化。

八、及时报送相关情况。各乡镇场、县直各有关部门要建立“走流程、解难题、优服务”事项问题整改意见台账（见附件），将本单位一把手“走流程”落实情况形成专题报告或新闻稿件，并将图片、影像等佐证材料归档。各单位要于走流程后3个工作

日内将“走流程”台账、专题报告（含整改情况）和佐证材料报送至县行政审批服务局，同时，每年12月10日前报送年度总结报告。联系人：吴鑫；联系电话：13789145700；电子邮箱：1020464647@qq.com。

附件：“走流程、解难题、优服务”事项问题整改意见台账

邵阳县人民政府办公室

2022年7月8日

附件

“走流程、解难题、优服务”事项问题整改意见台账

填报单位（盖章）：		主要负责人（签字）：		填报日期： 年 月 日	
序号	事项名称	走流程人员 及职务	问题描述	改进措施	意见建议
1					
2					
3					
4					
5					

序号	事项名称	走流程人员 及职务	问题描述	改进措施	意见建议
6					
7					
8					
9					
10					
11					