

武陟县人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组文件

武“放管服”组〔2023〕5号

关于开展政务服务“四进”活动的通知

各县直有关单位：

为进一步深化“放管服效”改革，增强服务意识，提升行政效能，推动打造更加优化、更高质量、更有温度的便民利企政务服务环境，按照《焦作市人民政府办公室关于开展政务服务“四进”活动的通知》要求，我县将开展政务服务进大厅、进窗口、进专区、进一线等“四进”活动。现将有关事项通知如下：

一、总体目标

秉持以企业和群众为中心的理念，以深化“放管服效”改革为牵引，通过开展政务服务“四进”活动，从细处着眼、小处着手、实处着力，转换角色、换位体验行政审批或公共服务，在全身心投入办件过程中全面查找并有效解决政务服务存在的堵点、

痛点和难点问题，力求政务服务做到流程通、推进顺、手续简、时间短、效率高、效果好，进一步更新服务理念、创新服务思路，进一步丰富服务内容、拓展服务渠道，进一步优化服务方式、提高服务质量，营造更加文明、规范、廉洁、高效的政务服务新生态，不断增强企业和群众的获得感、满意度。

二、活动内容

（一）进大厅、走流程。各县直有关单位主要负责同志要以企业或群众身份，每季度至少到政务服务大厅业务办理窗口走一次流程，通过亲身办（自己为申请人办理具体事项）、帮代办（经授权委托为企业或群众办理具体事项）、陪同办（陪同企业或群众办理具体事项）等形式，从事前咨询到表格填写、从排队办理到事项办结，全流程体验办事感受；对网上办理事项，要以办事企业和群众身份注册登录河南省政务服务网、“焦我办”APP及本单位本行业政务服务网站等，按照规定动作走完所有流程，发现服务态度不好、办事效率不高等问题及时整改，完善服务细节，优化审批程序。

（二）进窗口、做示范。各县直有关单位分管负责同志要以工作人员身份，每月至少到政务服务大厅窗口坐班一次，直接受理政务服务事项，为企业或群众提供全流程、面对面服务，同时亲身体会窗口工作人员的日常工作，身体力行引导窗口工作人员增强服务意识、改进工作作风、展示良好形象，发现难点堵点问题及时解决，促进审批服务提速增效。对企业和群众通过“企业

纾困 360”平台、“12345”政务服务便民热线及“好差评”系统等反映的具体问题，用逆向思维从办事结果倒推审批流程，分析查找并有效打通各个服务环节的“末梢梗阻”。

（三）进专区、解难题。各县直有关单位窗口负责人要每天至少到政务服务大厅进“有诉即办”服务专区一次，与企业 and 群众“零距离”交流，倾听意见建议、回应心声诉求，现场协调解决服务对象和服务窗口在办理审批服务过程中遇到的困难和问题，对企业反映强烈、群众反映集中的突出问题逐条记录、快速纠治，让群众“带着问题来、抱着满意走”。

（四）进一线、送服务。各县直有关单位要选派政治觉悟高、敬业精神好、能力素质强的业务骨干，每周至少到政务服务大厅轮岗服务一次，为企业和群众提供政策咨询、资料填报、线上申请、平台操作等服务，帮助企业 and 群众解决急难愁盼问题；同时，为窗口工作人员进行业务指导，增强窗口工作人员业务素质。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各县直有关单位要充分认识开展政务服务“四进”活动对推动提高政务服务水平、打造“六最”营商环境的现实意义，认真谋划，健全制度，精心实施，主动做好与县政务服务大厅的工作衔接。县政务服务和大数据管理局要牵头抓好活动的组织、协调、督促、检查等工作，确保活动落到实处、取得实效。

（二）及时总结经验。各县直有关单位要从6月份开始、于每月月底前，将下月各自单位主要负责同志进大厅、分管负责同志进窗口计划及本月工作总结（包括活动时间、体验事项、发现问题、整改措施、解决成效等）报县政务服务和大数据管理局。县政务服务和大数据管理局要会同县营商办，在加强检查督导的同时，深入挖掘特色亮点、创新做法和典型经验，不断做好我县创新、特色工作的同时，争取在全市大力宣传推广，激发工作热情和动力。

（三）加强考核通报。县营商办、县政务服务和大数据管理局要坚持问题导向，建立健全考核机制，强化对各单位活动开展情况的考核，并将考核结果每月进行通报。要定期分析研判活动推进情况，符合提级交办的重要任务、复杂问题，将呈报至县过程监管办。

武陟县人民政府推进政府职能转变
和“放管服”改革协调小组

2023年6月14日