

# 安阳市市场监督管理局

安市监行发[2024]20号

## 关于对一起基层窗口服务效率不高 行风典型问题的通报

各县（市、区）局，市局机关各科室、直属各二级机构：

2024年8月份，市局行风办征集到滑县部分基层市场监管便民服务窗口存在服务设施不全、群众打印证件需要往返跑的行风问题，该问题被滑县纪委监委“三服务”办公室、行政审批和政务信息管理局进行了通报。

市局行风办对该行风问题进行了深入研判，督促滑县局严格落实行风建设要求，及时纠正相关问题，进一步提升行政审批服务质量效率，积极为群众提供便捷高效的登记审批服务。现将有关情况通报如下：

### 一、问题基本情况

根据调查，相关情况如下：

2024年7月22日，滑县纪委监委“三服务”办公室联合县行政审批和政务信息管理局在对基层乡镇便民服务中心督导检查时发现，老爷庙乡、瓦岗寨乡、焦虎镇便民服务中心市场监管窗口存在缺少打印机或打印机故障等问题，群众在便民服务中心

办理相关手续后，还需要跑到市场监管所领取证照，导致群众“两头跑”，不仅不符合行政审批“最多跑一次”要求，也是典型的审批服务不优的行风问题。

## 二、问题发生的原因

出现上述行风问题，有以下原因：

（一）主动服务意识不强。滑县局相关行政审批业务在入驻乡镇便民中心时规划不足，相关服务设施未及时配备到位，说明服务群众意识淡薄，主动担当作为不够，落实政务服务“一网、一门、一次”改革不坚决，推动审批服务领域行风向“便利、高效”转变力度不足，影响了服务效率和群众满意度。

（二）落实行风建设要求不实。行风建设三年攻坚行动中明确把优化审批服务作为重点内容要求抓实抓实，但一年多来，该局没有深入排查行风建设问题，对长期存在的让群众“往返跑”问题没有自行排查整改到位，反而在上级部门督查中发现，说明推动行风建设力度不足，对市局印发的《全市市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动 2024 年工作要点》中关于“打造审批服务行风满意窗口”要求落实不力。

## 三、问题的整改情况

市局行风办督促滑县局及时采取以下整改措施：

（一）做好立行立改。滑县局对滑县纪委监委“三服务”办公室和县行政审批和政务信息管理局通报中指出的问题进行立行立改，及时向老爷庙乡等市场监管所配发符合业务需求的打印机，并确保相关设备能够正常投入使用。

(二)提升登记审批服务水平。大力推进审批服务窗口制度建设和规范化建设,持续深化经营主体登记审批便利化改革,着力减时间、减环节、减材料、减跑动,为企业和群众提供环节更少、周期更短、流程更优、成本更低的服务。

(三)开展行风问题排查整治。通过此问题举一反三,对照《市场监管系统行风问题排查整治指引清单》,聚焦行政审批、日常监管、行政执法三个重点领域,突出基层市场监管所这个重点,对本单位行风建设问题持续开展梳理排查,切实解决群众关注度高、反映强烈的行风问题。

系统各单位要从该起行风问题中吸取教训,切实引起警醒,举一反三查找本单位是否存在类似问题,及时出台有效举措,推动行风建设走实走细。

安阳市市场监管局行风建设

领导小组办公室

(市局综合规划科代章)

2024年9月20日

