

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕26号

## 安阳市政务服务和大数据管理局 关于印发《安阳市政务服务“局长领办” 工作机制》的通知

局机关各科室、局属各单位，市政务服务中心各窗口单位：

现将《安阳市政务服务“局长领办”工作机制》印发给你们，请遵照执行。

安阳市政务服务和大数据管理局

2023年6月26日



# 安阳市政务服务“局长领办”工作机制

为认真贯彻落实党中央、国务院和省委省政府、市委市政府关于深化“放管服效”改革、优化营商环境相关要求，聚焦政务服务事项办理过程中的堵点、痛点、难点问题，打通服务企业群众的“最后一公里”，切实提高企业群众的获得感和满意度，按照《关于印发〈安阳市“一件事一次办”“有诉即办”等优化营商环境“五件事”工作实施方案〉的通知》（安放管服办〔2023〕2号）要求，特制定“局长领办”工作机制。

## 一、组织形式

“局长领办”工作采取与市政务服务中心每周二“在线访谈”栏目相结合的方式，进驻政务大厅窗口单位主要领导受邀参加“在线访谈”栏目，在线解答网友问题的同时，还要到政务服务大厅“坐窗口”“走流程”，解决窗口实际问题，针对常规办事流程无法办成的急事、难事，面对面为企业和群众进行权威解答和领办帮办，实现从“被动接诉”向“主动作为”的转变。每月至少有3-4个市直单位参加，进驻政务大厅窗口单位每年至少参加一次。

## 二、具体措施

（一）体验窗口工作，落实领办帮办。重点针对企业群众的难办事和急办事，深入查找办事难点堵点，现场提供权威解答，解决实际问题，帮助企业群众进行“申请、受理、审查、办结、出件”的全流程办理。

（二）体验办事流程，发现存在问题。重点针对材料数量、办理环节、跑动次数是否多，办理时限是否长，网上办理渠道是否通，办事流程是否优，有无改进提升空间。体验首问负责、一次性告知、限时办结、服务评价等制度是否落实到位。

（三）优化运转模式，提升服务效能。重点针对事项进驻、窗口管理、制度配套、资料运转、审批授权等方面有无改进提升空间。体验窗口与审批后台是否协同高效，窗口、人员配置是否合理，自助设备是否需要更换，工作纪律是否执行到位。

### 三、相关要求

（一）加强组织领导。市政务服务和大数据管理局负责建立机制、统筹协调；市政务服务中心负责日常调度、督导落实。各进驻政务大厅窗口单位要高度重视、主动配合，主要领导要积极参加，沉下身子、靠前指挥，推动政务服务工作走深走实、取得实效，让市场主体尽享快享政策红利、人民群众真切感受服务温度。

（二）规范活动流程。“局长领办”工作结合“在线访谈”栏目于每周二下午定期开展（法定节假日顺延）。各窗口负责人要主动邀请本单位主要领导参加，相关领导和工作人员须在政务大厅签到并在领办工作结束后填写《“局长领办”工作情况记录表》（见附件），记录主要工作、发现问题，提出整改措施、整改时限及整改结果，并于2个工作日内报市政务服务中心。

（三）严格督促检查。市政务服务和大数据管理局负责“局长领办”工作的考核考评，重点考核工作落实情况和问题整改情况，并定期对工作完成情况进行通报。市政务服务中心负责对各进驻政务大厅窗口单位工作开展情况进行完整记录，建立问题整改台账，及时监督整改。

附件：“局长领办”工作情况记录表

# “局长领办”工作情况记录表

年 月 日 时 分

单 位			
领导签字		职 务	
其他工作人员			
主要工作			
发现问题			
整改措施			
整改结果			

