

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕31号

安康市行政审批服务局 关于“走流程、坐窗口、优服务”活动 任务分工的通知

局机关（中心）各科室，大厅各窗口：

为贯彻落实市政府办公室《“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案》（安政办函〔2022〕38号）要求，确保活动有力有序高效开展，现将有关工作通知如下：

一、业务管理科牵头负责市政务大厅各进驻单位“走流程、坐窗口、优服务”活动的统筹协调、衔接联络和现场组织工作，对活动开展情况完整记录、定期通报，对活动中形成的经验做法总结提炼、宣传推广。

二、政务公开组负责做好活动前期网上公示、现场拍摄采访、后续宣传报道等工作。

三、帮办代办组负责做好“走流程”环节的介绍、抽号、引导等工作。

四、各审批科室负责按照市政府办公室活动方案要求，做好科室分管领导参加活动的衔接、准备、总结等工作。

五、政务服务管理科负责制定活动方案，并将各单位活动开展情况纳入年度审批服务便民化专项考核。

六、政办科、综合科、监督科、信息技术科负责做好活动现场和后勤保障等工作。

七、市政务大厅各窗口负责同志要加强与本单位的汇报衔接，保障活动顺利开展，并对活动中发现问题及时改进，不断提升窗口服务质量和水平。

附件： 活动流程

安康市行政审批服务局

2022年5月9日

附件：

活 动 流 程

1. 活动前一周三，印发活动提醒函，与活动单位做好联络衔接，落实参加活动领导，告知活动流程和需要准备的相关事宜（走流程形式、办理业务、现场采访）；通知相关窗口工作人员做好准备（窗口业务介绍、协助办理业务）。（责任人：陈哲 13379598531）

2. 活动前一周四，通过政府网站、微信公众号等渠道公示下周活动单位和领导信息。（责任人：李倩 15319691616）

3. 周一上午 9:30 在大厅等候，与值班领导、活动人员、营商环境监督员、媒体记者联系，确保按时到场。（责任人：陈哲、李倩）

4. 上午 10:00 活动正式开始。市审批局值班领导、业务科负责同志全程陪同参加活动。共有五个环节：

①介绍大厅情况（15 分钟）。解说员在市政务服务中心门口介绍总体情况（大厅进驻单位、事项、人员情况；大厅窗口及人员设施设备保障情况；大厅运行管理主要措施；近年取得的主要荣誉）——引导至大厅一、二楼及党建文化长廊参观（对活动单位窗口、自助服务区、帮办代办区、党建工作、员工风采、荣誉墙作重点介绍）——引导至单位窗口所在楼层的取号机。

具体任务：一是陈哲负责撰写解说词，王怡馨负责引导解说；

二是李倩负责做好解说培训。

②模拟办事群众走流程（15分钟）。帮办代办人员介绍大厅抽号叫号流程，协助活动人员抽号——窗口叫号后，引导至服务窗口，介绍窗口设置和业务办理情况——窗口人员一次性告知申请材料、辅助填表、受理业务、出具受理通知书，介绍后续办理程序。

具体任务：一是罗娅妮负责安排此环节的介绍、抽号、引导等工作；二是陈哲负责协调活动单位和窗口人员，确定办理业务并做好相关准备工作。

③模拟窗口人员办理业务（20分钟）。参加活动的领导模拟窗口人员受理（办理）至少1件业务；营商环境监督员模拟群众办理1件业务。

具体任务：陈哲会同窗口人员全程做好指导协助。

④座谈交流（20分钟）。活动单位领导、窗口人员，营商环境监督员，市审批局值班领导、业务管理科、政务公开组负责人到大厅负一楼党员活动室座谈交流。

具体任务：一是值班领导负责主持会议（请营商环境监督员谈一谈对今天活动的感想，请活动单位领导谈一谈发现了哪些问题、下一步优化改进政务服务工作的思路）；二是陈哲负责做好会议记录；三是唐姣姣负责安排人员做好会务保障。

⑤现场采访（10分钟）。座谈结束后，活动单位领导和营商环境监督员接受媒体记者采访，时长不超过1分钟。

具体任务：一是李倩负责衔接媒体记者、确定采访地点；二是陈哲负责沟通采访内容(对今天活动的感想、发现了哪些问题、下一步优化改进政务服务工作的思路)。

5. 活动结束后,通过各类媒体平台对活动开展情况进行宣传报道。(责任人:李倩)

6. 活动结束后 10 个工作日内,收集相关单位活动开展情况报告。总结提炼各单位经验做法并定期通报。(责任人:陈哲)