

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕44号

安康市行政审批服务局关于 2022年度“走流程、坐窗口、优服务”活动 开展情况的通报（第一期）

市级有关部门：

按照市政府办公室《关于印发“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案的通知》（安政办函〔2022〕38号）安排，市级部门领导“走流程、坐窗口、优服务”活动于5月16日正式启动，截止6月27日累计开展7期活动，取得了初步成效。现将活动开展情况通报如下：

一、进展情况

今年以来，为贯彻落实中省深化“放管服”改革、优化营商环境决策部署，巩固提升“我为群众办实事”活动成果，市政府决定在市政务大厅开展市级部门领导“走流程、坐窗口、优服务”活动。5月16日以来，市生态环境局、市医疗保险经办处、市公交公司、安康水务集团、市人社局、市养老失业工伤保险经办处、市住建局等7个部门领导同志先后参加了活动，体验窗口工作，查找问题不足，推动服务提升，达到了预期目的。呈现以下

三个特点。

（一）领导重视，积极参与。活动开展以来，各部门领导高度重视，以办事群众和窗口工作人员身份，全流程体验“申请、受理、审查、办结、出件”窗口办事各环节工作，认真查找工作不足和存在问题，主动研究和推动窗口服务工作。市医疗保险经办处、市养老失业工伤保险经办处主要领导带头参加活动，现场查找问题，现场召开办公会，安排整改措施。市生态环境局、市公交公司、安康水务集团、市人社局、市住建局等部门领导提前深入大厅，了解工作情况，熟悉窗口业务，模拟申请办件，为确保活动顺利开展奠定了基础和条件。

（二）闭环推进，有序有力。坚持“活动准备有方案、查找问题有清单、整改提升有结果”，确保每期活动有始有终、闭环推进、取得效果。每期活动现场，按照“大厅介绍、取号引导、前台受理、窗口办件、座谈交流”程序，让部门领导全过程、多角度、近距离了解和体验大厅工作及窗口服务，自我查找不足；在随后的座谈交流中，部门窗口人员、大厅管理人员、营商环境监督员结合日常实际，指出问题短板、提出意见建议，部门领导现场办公、研究整改。同时，每期活动安排媒体采访，部门领导公开承诺优化服务。每期邀请市营商环境监督员、新闻媒体记者参加，营造多方参与、共同关注、促进整改、优化服务的活动氛围。

（三）聚焦问题，改进工作。坚持政务服务没有最好、只有

更好的要求，紧扣大厅窗口工作实际，以问题为导向，以优服务为目标，把改进大厅窗口工作、提升窗口服务和群众满意作为整个活动的出发点和落脚点。通过“提前列、现场找、主动问、大家说、会议提”等多种方式，梳理形成每期活动发现问题和改进工作清单，推动部门改进工作，优化窗口办事服务，努力做到“查找问题精准、工作措施精准、整改成效精准”，确保活动不走形式。截止目前，前7期活动共发现26个问题并全面整改，其中已完成13个，正在推进6个，需要长期坚持7个（具体情况见附件）。

二、存在问题

通过对前7期活动情况汇总分析，虽然取得了初步成效，达到了预期目的，但是也存在个别部门认识不到位、进展不平衡、整改不深入等问题。主要表现为：

（一）思想认识存在偏差。个别部门领导对“走流程、坐窗口、优服务”活动的目的意义认识不到位，将活动简单化、形式化，被动应付、交差了事；说问题少、谈成绩多，不愿找问题或者回避问题。

（二）问题措施不够精准。个别部门查找的问题老生常谈，没有结合新情况、新变化找准突破口和切入点；制定的整改措施没有路线图、时间表，缺乏针对性、操作性、实效性，整改成效不明显。

（三）资料报送不及时。根据活动方案要求，参加活动部门

要在规定时间内反馈问题整改、优化服务等工作情况。但个别部门未按时报送，多次催办才有结果。

三、下步要求

（一）提高思想认识。有关部门要准确把握“走流程、坐窗口、优服务”活动目的和要求，充分认识走流程、坐窗口是手段，优服务是目标，找问题是关键。要坚持问题导向，将整改贯穿始终，补齐短板，优化服务，让群众办事更方便。坚决杜绝借此评功摆好搞形式主义的现象发生。

（二）强化工作措施。有关部门按照方案要求，提前准备，摸清情况，查找问题。部门领导要全程参与，要始终把发现问题、研究问题、解决问题拿在手中，确保活动扎实推进。对排查问题要分类施策，对立行立改的问题要限时间、见成效，对需要长期推进的要有长打算、短安排。通过看得见、摸得着的变化和成果赢得群众理解和支持。

（三）提高工作时效。各部门要严格按照方案规定程序、时间、任务要求，认真参加现场活动，按照时间节点报送情况及印证资料，确保活动有序、有力、有效开展，形成闭环，取得实效。各部门参与活动情况将纳入本年度深化“放管服”改革、优化营商环境、审批服务便民化等指标考核。

附件：2022年“走流程、坐窗口、优服务”活动发现问题及整改情况一览表

安康市行政审批服务局

2022年7月20日

抄送：市政府办，市职转办、营商办。

附件

第一至第七期“走流程、坐窗口、优服务”活动发现问题及整改情况一览表

活动期数	参加单位及领导	营商环境监督员	发现问题	整改措施	整改结果
第一期	市生态环境局副局长李德朝	民盟安康市委秘书长汪信娥、陕西白河庆华化工有限公司总经理查文君	1. 大厅窗口业务未实现“应进全进”。	目前市生态环境局除委托下放至县区办理的事项外，剩余 17 项事项已全部进驻大厅窗口办理，实现“应进全进”。	已完成
			2. 环评事项流程有待进一步优化。	按照《建设项目环境影响评价分类管理名录》，减少环评审批和备案数量，《名录》未作规定的建设项目，原则上不纳入环评管理。	长期坚持
			3. 环评事项现场审核所需时间较长。	已在政务大厅窗口张贴环评事项清单及办事指引，帮助企业群众全面了解环评审批要求，缩短审核时间。	已完成
			4. 窗口工作人员业务学习有待加强。	组织窗口工作人员学习《安康市环境影响评价审批正面清单》《关于进一步优化环评审批服务助推高质量发展的通知》等文件，不断强化专业知识，提高 AB 岗专业素质。	长期坚持
第二期	市医疗保险经办处处长田先玉	陕西百家惠大药房连锁有限公司总经理尹欧群	1. 信息化建设相对滞后，窗口排长队现象较为突出。	完成自助一体机服务终端采购，6 月底已在市政务大厅安装使用，有效缓解了窗口排长队现象。	已完成
			2. 医保窗口尚未实现“无差别受理”。	制定印发《安康市医疗保障政务服务事项清单》，开展医保信息平台操作培训 6 期，2022 年底前实现综合柜员制，实施无差别受理。	正在推进
			3. 办结业务时，未及时提醒群众评价。	组织窗口人员学习“好差评”评价制度有关文件，窗口人员在业务办理时严格落实一事一评。	已完成
			4. 医保业务市区一体通办尚未实现。	召开处务会专题研究，制定印发《医保经办服务帮办代办工作制度》，协调市区两级医保部门，2022 年底前实现医保业务一体通办。	正在推进

			5. 群众对医保政策了解不全面。	已在政务大厅增设宣传彩页，在定点医疗机构醒目处张贴宣传海报，宣传便民惠民政策。	长期坚持
第三期	市公交公司副总经理王彩东	市政协常委、安康好又多商贸有限公司董事长黄绪余	1. 公交卡充值等业务尚未开通网上办理。	目前正在和第三方支付公司对接合作，2022年底前上线公交卡网上充值等功能。	正在推进
			2. 公交窗口排长队现象较为突出。	已安排专人于每周工作日期间，在市政务大厅门口开展年检服务，缓解窗口排长队现象。	已完成
			3. 群众对公交最新政策信息不熟悉。	已在政务大厅增设宣传彩页，公交政策宣传进驻抖音等新平台，增强宣传效果。	长期坚持
第四期	安康水务集团副总经理任波	安康市宝业房地产开发有限公司总经理汪军	1. 通过政务大厅办理的用水报装业务较少，宣传推广有待提升。	在政务大厅窗口摆放报装指引牌，发放最新政策宣传彩页。	长期坚持
			2. 用水报装事项内部运转环节设置较多。	对内部运转环节进行优化，打造“10210”服务模式，将报装到通水时限压缩到10个工作日以内。	已完成
			3. 水费缴纳系统服务器不稳定。	已组织进行技术排查，更新服务器，水费缴纳系统服务器不稳定问题已解决。	已完成
第五期	市人社局副局长刘宪鹏	省营商环境特约监督员、安康市金瑞信息科技有限公司董事长陈旭楠	1. 进驻市政务大厅窗口办理事项不完全。	已对未进驻事项进行综合研判，编制“涉及企业群众办理事项清单”，8月底前逐步纳入大厅窗口办理。	正在推进
			2. 网上公布事项申请材料与窗口要求不一致。	组织对事项所需申请材料进行逐一梳理统一，“企业职工正常退休”等3个事项累计精简10个申请材料。	已完成
			3. 大厅窗口办理事项未开通网上预约抽号。	已与市政务中心对接推进，7月底前开通网上预约抽号功能。	正在推进

第六期	市养老失业工伤保险经办处处长闫立岗	陕西源康实业有限公司总经理助理孙齐	1. 失业、工伤参保登记缴费事项存在共性材料重复提交现象。	已立即整改，目前失业、工伤参保登记缴费事项共性材料只需提交一次。	已完成
			2. 失业工伤窗口尚未实现“无差别受理”。	目前失业工伤窗口已全面实行业务“无差别受理”。	已完成
			3. 惠企便民政策知晓率不高。	已在政务大厅窗口增放政策宣传单，同步依托养老失业工伤保险公共服务平台，开通网上申报功能，减少群众跑路。	长期坚持
第七期	市住建局副局长张英杰	市政协委员、安康市满意建材市场有限公司总经理陈友志	1. 大厅窗口业务未实现“应进全进”。	已将“公租房租金收缴”等14项未进驻事项，全部纳入市政务大厅窗口受理。同步实行“多点”受理（大厅窗口与各公租房小区物业管理中心），进一步方便办事群众。	已完成
			2. 网上公布申请材料与窗口要求材料不一致。	已组织业务科室将网上公布与窗口一次性告知单申请材料进行了统一，同时将所有事项一次性告知单在窗口进行统一摆放。	已完成
			3. 部分业务未使用政务服务平台进行受理（办理）。	已将住建消防窗口“建设工程消防设计审查和验收”等省级专网办理事项全部纳入政务服务平台进行受理。	已完成
			4. 部分工改审批事项尚未纳入工改系统。	目前41项工改审批事项中28项已进驻工改专区受理，同时工改系统已完成与省消防管理平台、省一体化监管平台、省投资在线监管平台、水务报装系统、电力系统、燃气报装系统等平台互联互通，正在加快推进有关部门审批事项进驻专区受理。	正在推进
			5. 窗口B岗工作人员存在到岗不及时、未规范着装、上班期间玩手机等现象。	已组织相关科室、B岗工作人员，围绕窗口工作纪律、行为规范、仪容仪表等方面进行强化学习，要求窗口人员严格执行政务大厅各项规章制度，切实加强纪律意识和规矩意识。	长期坚持

