

永春县行政服务中心管理委员会文件

永行政管〔2024〕11号

永春县行政服务中心管理委员会关于深入开展行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动的通知

县直及省市驻永有关单位：

根据《中共泉州市委印发<关于深化拓展“深学争优、敢为争先、实干争效”行动的工作方案>的通知》(泉委〔2024〕18号)、

《泉州市人民政府办公室关于2024年市<政府工作报告>目标任务责任分解的通知》(泉政办〔2024〕1号)和《泉州市行政服务中心管委会关于深入开展行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动的通知》(泉行政管〔2024〕6号)精神，为弘扬“四下基层”优良传统，常态化开展

下沉服务活动，进一步找准、找实、找全政务服务“堵点”“难点”问题，抓服务、抓梗阻、抓督促、抓落实，传承弘扬和创新发展“晋江经验”“美岭精神”，全力打造“马上就办、办就办好”政务服务品牌。现就深入开展行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动有关事项通知如下：

一、工作目标

聚焦营商环境建设领域重点改革落实目标任务要求，主动站在企业、群众、基层的角度，换位思考，融合常态化开展“局长走流程”及“轻骑兵”“大篷车”下一线、走基层协调服务活动，加强一线调度，把下基层调研和现场办公相结合，聚力谋划政务服务高质量发展，紧盯当前“急难愁盼”突出问题，紧盯“放管服”改革、提高政务服务绩效、优化营商环境工作中存在的困难，紧盯企业群众对政务服务的新需求，持续深化集成式套餐服务改革，不断推进简政放权、流程再造、制度创新、效率提升，争取挖掘推出更多具有首创性、引领性、突破性的国家级、省级、市级典型经验案例，努力打造最优营商环境、最佳永春标准。

二、活动对象

（一）常态化开展“局长走流程”活动：涉及行政审批服务各有关部门(含下属管理单位)主要领导、分管领导、审批股长(或窗口负责人)(具体详见附件 1)；

（二）“轻骑兵”“大篷车”下一线、走基层协调服务活动：

县发改局、自然资源局、住建局、市场监管局、林业局、城管局、生态环境局等重点审批要素保障部门。

三、活动内容

(一) 主动协调谋划，加强一线调度

在常态化开展“局长走流程”及“轻骑兵”“大篷车”下一线、走基层协调服务活动的基础上加强一线调度，县直各部门主要领导、分管领导及窗口负责人，以推进政务服务标准化、规范化、便利化为工作主线，以开展“无证明城市”试点工作为契机，以“高效办成一件事”为目的，聚焦办事流程体验、服务平台完善、服务质量提高、重点项目审批、企业办事难点破解、营商环境指标提升等方面，明确活动开展事项、方式、角度等重点方向，制定全年科学合理的活动方案，持续拓展调度形式，着力跟踪重要、重大、重点项目目标任务完成情况，确保把事项走全、把问题找实、把症结挖准、把难题解透。建立健全跨层级跨部门联动机制，指定专人充分发挥联络员作用，以“全程跟踪、及时沟通、实时反馈、全力解决”的模式集中力量解决企业和项目推进过程中的“堵点”“难点”问题，推进审批服务规范化，提升企业群众办事便利化，切实营造规范高效便民的政务服务环境。

(二) 注重问题整改，强化闭环管理

围绕活动发现的问题，形成问题清单，制定整改方案，明确整改措施，通过细化问题、分解任务、责任到人、限时整改、对账销号等方式，建立健全问题闭环台账管理机制，对能立行

立改的立即整改并记录台账；对整改进度较缓慢或还未进行整改的问题，要压实责任，限时逐一对账销号，通过“发现一个短板、完善一套措施、解决一类问题”的工作机制，倒逼任务落实到位。要做好“回头看”，重点查看办事流程是否优化、工作机制是否完善、业务协同是否增强、服务效能是否提升、企业项目亟需协调解决的问题是否及时协调解决到位，未能当场协调解决的是否积极推动、持续跟踪。同时全面总结活动中发现的普遍性、系统性、典型性问题，举一反三，制定有针对性、可操作性的政策措施，在“长久立”上下功夫，全面提升政务服务水平和绩效。

（三）完善线上衔接，提供精准服务

依托福建省网上办事大厅泉州政务服务旗舰店“局长走流程走基层”服务模块，开辟“局长教您办”服务专栏，介绍与高频办理事项、项目审批相关的操作流程信息，使办事群众、企业、项目单位不用出门，即可清楚了解办事流程，方便业务办理。开辟“局长解您难”服务专栏，通过线上收集办事群众、企业的审批服务诉求及建议，开展线上咨询服务，专人限时答复，提升“问询精准率、响应及时率”。开辟“政策直通车”服务专栏，通过“永春县政务服务中心”微信公众号上的“政策找企”专栏，汇集宣传我县惠企政策服务，提供国家、省、市、县惠企政策，提高惠企政策知晓率。

（四）强化成果宣传，提升工作实效

充分运用电视、报纸、广播、微信公众号等新闻载体，多渠道发力，全方位开展有强度、有深度、有热度的宣传报道，主动邀请新闻媒体全程参与、陪同体验、动态跟踪报道，切实发挥典型引领和示范带动作用，提高活动知晓率，营造浓厚氛围。

四、活动安排

(一) 建立活动方案。各部门要参照制定深入开展行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动年度工作方案，明确职责分工和活动任务，每月至少开展一次“走流程”活动，并指定专项活动联络员及网上“局长走流程走基层”服务模块专人答复员，于2024年3月31日前报送中心管委会业务管理股（邮箱 ycxzxxywg@126.com）（详见附件2）。

(二) 强化问题清单。各部门主要领导、分管领导、审批股长(或窗口负责人)要通过行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动，查找问题，研究对策，改进提升，每月填写活动问题反馈清单(详见附件3)及活动成效情况表(详见附件4)，于下个月1日前报送中心管委会业务管理股。

(三) 总结做法成效。各部门要及时总结活动中的工作成效，定期做好“回头看”，持续完善机制，于每季度首月1日前形成上个季度成效报告(详见附件5)，报送中心管委会业务管理股。

(四) 挖掘典型案例。各部门要挖掘、选取具有首创性、突

破性、示范性，可复制、可推广、可借鉴的优化营商环境典型经验做法，报送中心管委会业务管理股(详见附件 6)。

五、工作要求

(一)加强组织领导。各部门要高度重视，周密安排部署，切实加强组织保障。主要领导要亲自统筹、亲自落实，着重挖掘问题产生和存在的深层次原因，并针对性地督促指导问题解决，坚决防止搞形式、走过场，高标准高质量推进活动开展，保证各项任务落实到位。

(二)突出活动重点。各部门要主动了解企业群众、项目业主在办事过程中的获得感和需求，从中发现本部门审批服务过程中存在的难点问题，寻找解决问题的可行途径，同时注重结合建章立制、出台政策文件等形式固化活动成果，更加精准有效地提高审批服务效能。

(三)强化督促检查。县行政服务中心管委会将结合现场核查、实地暗访、随机抽查等方式加强督查，重点考核“走流程”落实情况、问题清单台账建立情况和查找问题是否深入、改进措施是否有效，并纳入对各部门的年度绩效考核，确保活动取得实效。

附件：1.涉及行政审批服务部门名单

2.“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动联络员名单

- 3.“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动问题反馈清单汇总表
- 4.“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动成效情况表
- 5.第 X 季度“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动成效报告
- 6.典型案例模板

永春县行政服务中心管理委员会

2024 年 3 月 28 日

（此件主动公开）

附件1

涉及行政审批服务部门名单

（一）审批部门

县档案局、发改局、教育局、科技局、工信商务局、公安局、民政局、司法局、财政局、人社局、自然资源局、住建局、交运局、农业农村局、林业局、水利局、文体旅游局、卫健局、应急管理局、市场监管局、城市管理局、残联、税务局、生态环境局、公路永春分中心、气象局、侨办、外事办、新闻出版广电局。

（二）分中心

车管分中心、税务分中心、公积金分中心。

（三）便民服务单位

自来水公司、国网永春供电公司、新奥燃气公司、广电网
络集团股份有限公司永春分公司、闽兴公交公司。

附件2

**“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”
专项活动联络员名单**

序号	姓名	单位	职务	联系电话	备注

**泉州政务服务旗舰店网上“局长走流程走基层”
服务模块短信配置及答复员名单**

序号	姓名	单位	职务	联系电话	备注

“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动
问题反馈清单汇总表（一）

填报单位：

联系人：

联系方式：

序号	“走流程”事项 名称 (行政审批服务 事项)	“走流 程”时 间	“走流 程”干 部	“走流程”开展方式					是否 办件前 10 高频事 项	是否 “一” 件事 集成 服务 套餐	是否 有 开展 宣 传 报道	“走流程”发现的“堵点” “难点”问题	具体解决措施	完成 时限	是否已解 决	备注
				来自办	陪同办	交叉办	网上办	掌上办								
1				√		√		√	是/否							

注：若为本部门下属管理单位的行政审批服务事项，请在备注栏标明下属管理单位名称。

“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动
问题反馈清单汇总表（二）

填报单位：

联系人：

联系方式：

序号	“轻骑兵”协调 服务企业或项目 单位名称	急需协调解决的“堵点” “难点”问题	是否已协 调解决 (是 /否)	“轻骑兵”服务以协调解决情况	是否需要由省、市相关单位 协调解决(写明具体单位)	完成 时限	备注

“局长走流程走基层、解难题补短板、
督察整改优质服务”
专项活动成效情况表

填报单位：
填报时间：

联系人：

联系方式：

开展时 段（1- X月）	开展“走流 程”事项总 数（个）	线上“走流 程”事项数 （网上办、自 掌上办、助办） （个）	“走流程” 涉及“一件 事”集成套 餐数（个）。	“走流程” ”梳理问 题数（个）	“走流程” ”解决问 题数（个）	压缩工 作日 （个）	压缩环 节 （个）	压缩材 料 （个）	推行告知 承诺制事 项数 （个）	出台整改措施 或规范性文件 （份）	宣传 报道 （篇）	主要领导 参与“走 流程”事 项（个）	分管领导 参与“走 流程”事 项（个）	审批股长 参与“走 流程”事 项（个）	备注
1															
2	开展时 段（1- X月）	召开“轻骑 兵”下一线 、走基层协 调会（场）	走企业数 （家）	走项目数 （个）	走园区、乡镇、村 （社区）（个）	走“党 建”+邻 里中心 （个）	梳理问 题数 （个）	解决问 题数 （个）	需市级或 省上协调 解决的问 题数 （个）	备注					

附件5

第 X 季度“局长走流程走基层、解难题 补短板、督整改优服务”专项活动 成效报告

- 一、基本情况概述
- 二、体验发现的典型问题
- 三、改进措施和文件出台情况
- 四、改进成效

单位

日期

附件 6

概括性标题（体现地域领域和经验做法 关键字）

一、背景情况

XXXXXXXX

二、主要做法（分点具体叙述）

（一）XXXXXXXX

（二）XXXXXXXX

（三）XXXXXXXX

.....

三、取得成效

XXXXXXXX

永春县行政服务中心管理委员会

2024 年 3 月 28 日印发
