

关于印发《碑林区常态化开展“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动实施方案》的通知

各街道办事处，区级各相关部门，各直属机构：

现将《碑林区常态化开展“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动实施方案》印发你们，请各单位结合实际，认真抓好落实。

西安市碑林区人民政府办公室

2022年5月27日

碑林区常态化开展“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动实施方案

为持续深化我区“放管服”改革，切实发挥“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动在优化营商环境中的积极作用，进一步提升行政审批效能、规范行政执法行为、增强企业群众营商环境获得感和满意度，经区政府研究决定，在全区开展“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动，特制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

深入践行“以人民为中心”的发展思想，以企业群众获得感、满意度为检验标准，坚持目标导向、问题导向、需求导向、结果导向，常态化组织相关单位主要负责同志深入一线开展“沉浸式体验”，有效解决企业群众办事难点堵点问题，助推我区深化“放管服”改革优化营商环境工作走深走实、提质增效。

（二）工作目标

紧盯“高效率营商环境标杆区建设”目标，进一步优化审批环节流程，提升审批服务质效，持续推进行政执法规范化、制度化、标准化建设，切实管出公平、管出效率、管出活力，持续转变工作作风，“用心、用情、用力”服务企业群众，不断增强企业群众营商环境获得感和满意度。

（三）活动主体

1. 审批服务部门。承担行政审批和公共服务事项的区级各

相关单位主要负责同志，各窗口单位主要负责同志。

2. 行政执法部门。具有行政执法权的区级各相关单位主要负责同志，区级综合执法机构主要负责同志。

3. 企业群众反映问题较为集中的单位。“12345”市民热线投诉问题较为集中的责任单位主要负责同志。

4. 政策制定部门。深化“放管服”改革优化营商环境相关政策制定部门主要负责同志。

5. 公共服务企业。承担水、电、气、暖等公共服务事务的相关企业负责同志。

部分涉及审批、执法和公共服务事项较多的单位，主要负责同志可委托分管负责同志代为体验部分事项。

（四）活动安排

1. 实行定期体验。区级各相关单位主要负责同志原则上每季度至少需体验一批次本单位行政审批、公共服务、执法检查、投诉处置等相关工作流程，年内覆盖全部事项。

2. 实行即时体验。区级各相关单位对所牵头领域审批流程发生变化、审批服务重要时间节点以及针对群众投诉集中问题，要第一时间进行体验。

3. 实行跟踪体验。针对全区重大决策实施、重要改革措施出台、重点项目审批、事权承接等，区级各相关单位主要负责同志要紧密跟踪、持续体验。

二、主要内容

（一）“走流程、坐窗口”活动

各相关单位主要负责同志以办事企业群众和工作人员身份参与活动，每次活动至少参与以下 4 个环节：

1. 参与一次审批服务。以企业群众身份“走流程”。采取亲身办、代理办、陪同办等形式，线下体验咨询引导、服务指南、办事秩序、首问负责、一次性告知、表格设置、自助办理、事项审批、办理办结等环节；线上体验模块设置、注册登录、明细填写、提交申请、结果反馈等要素，看是否存在办事不便、效率不高等问题，促进政务服务提质增效。以工作人员身份“坐窗口”。根据企业群众预约业务，全流程参与受理审批服务事项，重点体验要件数量、办理环节、办理时限、跑动次数和网上办理等环节要素，看是否达到全国最优，有无提升空间。

2. 实施一次业务检查。随机选取 2—3 项政务服务事项，查验受理条件、程序，现场察看办事指南信息，实地操作使用智能客服、“政策通”等辅助咨询功能。通过网络、电话、现场询问等方式，体验线上线下咨询渠道是否畅通，实地感受本行业系统审批制度改革和政务服务优化方面政策落地落实情况。

3. 开展一次服务回访。选择过去 3 个月内有过实际咨询、办理业务的企业群众进行电话回访（有效回访数量不少于 3 个），全面了解企业群众满意度和现实需求，回访内容包括工作人员服务态度和服务能力是否良好，业务流程和监督投诉渠道是否顺畅，办事体验是否良好等，并对应提出优化改进措施。

4. 进行一次座谈交流。与行政审批部门及企业群众代表进行座谈交流，了解本单位在审批服务中存在的突出问题，听取工

作建议。内容包括该行业系统重点改革任务落实落地情况、政务服务事项进驻情况及日常管理情况、审批效能优化提升情况（政务服务事项“两减一即”和“一网通办”）、与政务大厅进驻其他部门间审批协同情况、行业部门业务指导作用发挥情况，以及基层反映的突出问题及意见建议等。现场对相关问题进行研究，并提出整改提升措施。

（二）“跟执法”活动

各相关单位主要负责同志以一线执法人员身份参与活动，每次活动至少参与以下3个环节：

1. 组织一次执法检查。根据部门检查抽查计划，随机选取执法活动进行体验，重点对行政执法“三项制度”落实、“双随机、一公开”方式运用以及执法方式、执法态度、执法公正性、自由裁量权等环节要素进行体验式督导和针对性研究，对健全完善跨部门、跨区域执法机制，规范行政执法程序、创新执法方式、加强执法监督等方面提出改进措施。

2. 参与一次执法案件处理。对行政执法投诉举报受理、调查取证、笔录制作、开具通知书、是否作出处罚决定等全流程环节进行体验，对进一步规范调查取证、申辩听证、裁量决定、执行监督等执法程序提出意见建议和优化提升举措。

3. 参与一次行政执法案卷评查。依照《西安市行政处罚案卷评查标准》和行业系统标准，对本单位行政执法案卷开展评查，检查执法主体、事实证据、适用依据和执法程序是否合法，检查立案审批、调查取证、责令改正、告知听证、审查决定、送达执

行和立卷归档等环节是否规范，以执法痕迹倒查行政执法中存在的问题，进一步明确执法责任，规范执法程序。

（三）“处投诉”活动

各相关单位主要负责同志以“12345”市民热线反映问题处理人员身份参与活动，每次活动至少参与以下3个环节：

1. 实地体验投诉转办机制运行。按照统一安排，各承办单位领导前往区12345市民热线服务中心，对工单转办派单、问题反馈、电话回访等环节进行全流程操作体验，根据体验情况，提出本单位优化转办机制运行、提升问题办理效率的具体措施和意见建议。

2. 针对投诉问题进行分析研究。区级各承办单位要对牵头领域接诉问题数量、问题类型和典型案例等现场进行研究，分析问题存在原因，提出推进解决措施，建立长效工作机制。

3. 全程参与一次投诉问题处理。区级承办单位要选取牵头领域企业群众“急难愁盼”、协调处理难度大的投诉问题，采取直接协调解决问题、直接反馈办理结果、直接听取办理意见等方式，全程现场参与投诉问题处理，推动提升投诉问题处置满意率。对需持续跟进的问题建立台账进行管理，全程督导推进，直至问题处理完结。

三、任务分工

（一）区营商办负责统筹推进活动开展，制定活动总体方案，协调区领导参加各领域调研体验活动，对活动开展情况进行检查督导，定期通报全区活动开展情况。

（二）区行政审批局负责“走流程、坐窗口”活动的组织实施，制定“走流程、坐窗口”活动实施方案，安排活动计划，明确参与体验的行政审批和公共服务事项内容，绘制活动实施流程图，指导全区政务服务部门和承担公共服务职能的企事业单位开展活动。收集汇总全区“走流程、坐窗口”活动开展情况，跟进做好活动宣传。

（三）区司法局负责“跟执法”活动的组织实施，研究制定“跟执法”活动实施方案，安排活动计划，绘制活动实施流程图，收集汇总全区“跟执法”活动开展情况，跟进做好活动宣传。

（四）区政府办负责“处投诉”活动的组织协调，区12345市民热线服务中心具体实施，区级各热线承办单位配合，制定“处投诉”活动方案，对12345市民热线受理的投诉类问题进行分析，梳理需参与活动的责任单位清单，安排活动计划，绘制“处投诉”活动流程图，收集汇总全区“处投诉”活动开展情况，跟进做好活动宣传。

（五）其他区级相关单位，按照本活动方案及区级牵头部门具体要求，做好本单位主要负责同志参加活动相关工作落实。

四、活动运行机制

（一）建立体验计划提前公示机制。区行政审批局、区司法局、区12345市民热线服务中心与需参与相关活动的区级相关单位协调对接，按照任务分工分别制定全区“走流程、坐窗口”、“跟执法”、“处投诉”活动参与单位名单及活动计划，报区营商办审核，经区政府领导审定后，分别由区行政审批局、区司法

局、区 12345 市民热线服务中心通过区政府门户网、“碑林发布”微信公众号等平台向社会公布。

（二）建立活动信息定期梳理机制。区级相关单位主要负责同志参与活动后，3 日内将参与活动情况报牵头部门（区行政审批局、区司法局、区 12345 市民热线服务中心）备案，区行政审批局、区司法局、区 12345 市民热线服务中心每月梳理统计所牵头活动参与人次、接待企业群众数量、体验事项数量及内容、参与执法次数及内容，以及发现和解决问题情况等，汇总形成活动开展情况信息报告，于每月 20 日前报区营商办。

（三）建立定期总结机制。区行政审批局、区司法局、区 12345 市民热线服务中心每季度对本领域活动开展情况、取得成效、存在问题、下一步工作计划进行总结，将活动开展情况总结报告于每季度最后一个月 22 日前报区营商办，区营商办汇总后报市营商办。（邮箱：BLysb5100@163.com）。

（四）建立问题跟踪机制。针对参与活动时发现的各类问题，各相关单位要建立问题台账，采取挂账销号方式推进整改，并定期组织“回头看”，举一反三抓好类似问题排查与纠治，不断提升工作质效。针对发现的具体问题，特别是企业群众“急难愁盼”的问题，相关单位要通过召开专题会议、安排专人包抓、定期跟踪问效等方式妥善处理解决，防止“小问题”衍生“大隐患”。

（五）建立定期报告通报机制。区营商办每季度对全区活动开展情况进行梳理总结，形成活动开展情况报告，适时在全区通报，推动活动扎实开展、取得实效。

五、相关要求

（一）提高思想认识，强化组织领导。常态化组织开展“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动，是深化“放管服”改革优化营商环境的有效抓手，也是进一步提升政务服务水平、规范行政执法行为、增强企业群众营商环境获得感和满意度的有益探索，各相关单位要切实深化思想认识，提高政治站位，加强组织领导，细化落实措施，确保活动有序开展、取得实效。

（二）建立台账清单，推动问题解决。各相关单位要坚决杜绝“走过场”等形式主义问题，结合职能职责深入摸需求、广泛听意见，针对每次参与活动发现的问题或需求，及时形成问题清单、需求清单和解决措施清单（见附件2），于每季度最后一个月20日前报各活动牵头单位，各活动牵头单位梳理汇总后，随季度活动开展情况总结一并报送区营商办。对发现的问题或相关需求，能够立行立改的要立即整改、及时回应；不能立行立改的，要制定整改计划，明确具体对策措施及完成时限，适时开展“回头看”，确保问题及时整改到位、需求得到有效回应。

（三）定期分析研判，强化跟踪问效。各相关单位要定期对参与活动情况进行研究分析，对工作中存在的突出问题、企业群众反复投诉的问题以及容易反弹的问题，研究建立长效机制，强化跟踪问效，有效巩固活动成果。区营商办将把各相关单位活动开展情况纳入全区优化营商环境工作专项考核，对活动执行情况、问题整改情况、长效机制建立情况进行重点考核，对制度落实不到位、问题整改不彻底、严重敷衍和无故不执行的，在全

区进行通报并在考核中予以扣分。

（四）加大宣传力度，营造良好氛围。各相关单位要采取多种形式、通过多种渠道，加大对活动开展情况的宣传力度，通过及时总结活动成效、宣传活动成果，切实提升企业和群众的认同度和满意度。同时要加强宣传报送，及时将工作美篇、工作动态报碑林区营商环境工作交流群或区营商办，区营商办将择优报送市营商办，切实提升我区此项工作市级认可度，为我区优化营商环境全市考核排位夯实工作基础。

附件：1. 参与活动单位名单

2. 问题清单、需求清单和解决措施清单

附件 1

参与活动单位名单

一、承担行政审批、公共服务事项的单位

区档案馆、区残联、区发改委、区教育局、区科技局、区经贸局、区民宗局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区住建局、区城管执法局、区文化和旅游体育局、区卫健局、区退役军人事务局、区应急管理局、区市场监管局、区统计局、区医保局、区行政审批局、区金融办、区税务局、市自然资源和规划局碑林分局、市生态环境局碑林分局、公安碑林分局、南院门街道办事处、柏树林街道办事处、长乐坊街道办事处、东关南街街道办事处、太乙路街道办事处、文艺路街道办事处、长安路街道办事处、张家村街道办事处

秦华天然气有限公司、西安市热力集团有限责任公司、西安市自来水有限公司、国网西安供电公司、中国联通西安分公司、秦农银行、工商银行

二、承担行政执法事项的单位

区发改委、区教育局、区科技局、区经贸局、区民宗局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区住建局、区城管执法局、区文化和旅游体育局、区卫健局、区应急管理局、区市场监管局、区统计局、区医保局、区金融办、区税务局、市自然资源和规划局碑林分局、市生态环境局碑林分局、公安碑林分局、南院门街道办事处、柏树林街道办事处、长乐坊街道办事处、东

关南街街道办事处、太乙路街道办事处、文艺路街道办事处、长安路街道办事处、张家村街道办事处

三、深化“放管服”改革优化营商环境相关政策制定部门

区发改委、区教育局、区科技局、区经贸局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区住建局、区城管执法局、区投资合作局、区卫健局、区市场监管局、区医保局、区行政审批局、区金融办、环大学创新产业带管委会、区税务局、市自然资源和规划局碑林分局、市生态环境局碑林分局

附件 2

问题清单、需求清单和解决措施清单

填报单位： 负责人姓名 参与活动名称： 时间：

序号	参与活动地点	体验内容	体验方式	发现问题	企业群众或一线 工作人员反映的需求	拟采取的 解决措施	完成时限	整改效果	备注