

湘乡市人民政府办公室

湘乡政办函〔2022〕12号

湘乡市人民政府办公室 关于印发《湘乡市开展“走流程、解难题、 优服务”行动方案》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，经开区管委会，市直机关各单位，市属和驻市各企事业单位，各有关人民团体：

《湘乡市开展“走流程、解难题、优服务”行动方案》已经市人民政府同意，现予印发，请结合实际认真组织实施。



湘乡市人民政府办公室
2022年4月29日

湘乡市开展“走流程、解难题、优服务”行动方案

为加快推进办事流程再造和“一网通办”，全面提高政务服务标准化、规范化和便利化水平，根据《湖南省人民政府办公厅关于印发〈开展“走流程、解难题、优服务”行动方案〉的通知》（湘政办函〔2022〕22号）和《湘潭市人民政府办公室关于印发〈湘潭市开展“走流程、解难题、优服务”行动方案〉的通知》（谭政办函〔2022〕13号）精神，结合湘乡实际，制定本方案。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,牢固树立以人民为中心的发展思想,坚持问题导向、目标导向、结果导向,结合“心连心走基层、面对面解难题”等活动,推动领导干部走进政务大厅体验办理政务服务事项,各职能部门由办事流程的设计者变为办事流程的使用者,由坐在机关“等”问题变为亲身体会“找”问题,通过线上线下“走流程”、扑下身子“解难题”、转变作风“优服务”,推动基础问题全面体检、突出问题集中解决,促进政务服务水平不断提升、营商环境持续优化,着力打造“幸福龙城”品牌。

二、行动主体及体验事项

（一）市人民政府市长。以办事群众身份体验进驻市政务

服务大厅的企业开办、民生服务、项目审批等重点窗口的重点审批服务事项。由市行政审批服务局会商市直相关职能部门研提体验办理建议事项及办理方式，报市人民政府市长审定1~2个事项进行体验办理。

（二）市人民政府各分管副市长。以办事群众身份体验进驻市政务服务大厅的分管领域重点审批服务事项。由相关职能部门研提体验办理建议事项及办理方式，报市人民政府分管副市长审定1~2个事项进行体验办理。

（三）市直各相关单位主要负责人、其他班子成员和窗口组长。全市共28个市直部门及承担审批服务、便民服务的相关单位（详见附件1）开展“走流程、解难题、优服务”行动。各职能部门根据领导班子成员职责分工确定不少于2项的体验办理事项，窗口组长体验办理进驻市政务服务大厅的所有审批服务、便民服务事项（事项较多的可选择热点高频事项）。各职能部门可从下列重点事项中确定：

1. 进驻市政务服务大厅的热点高频事项；
2. “一件事一次办”涉改事项；
3. 2021年赋权园区办理事项（市发展改革局、市自然资源局、市住房城乡建设局、市市场监管局为必体验单位，其他单位自行选择）；
4. 工程建设项目审批制度改革、企业开办等重点领域事项；
5. 实施告知承诺制改革事项，主要包括证明材料告知承诺

制、涉企经营许可告知承诺制、工程建设项目审批告知承诺制等改革领域重点事项；

6. 企业群众“急难愁盼”民生事项，以及反映强烈的重点难点事项。

（四）市行政审批服务局班子成员和股室负责人。从我市“一件事一次办”涉改事项、涉企经营许可告知承诺制事项、园区赋权事项等改革重点事项，以及综合审批服务和水、电、气、讯等公共服务事项中，选择不少于2个事项进行体验办理。

三、实施步骤及方式

各相关职能部门要压实开展“走流程、解难题、优服务”行动主体责任，严格按照时间节点和要求推进以下工作：

（一）确定体验办理事项清单（完成时限：2022年5月10日前）。各相关职能部门研究确定市人民政府分管副市长及本单位班子成员、窗口组长体验办理事项清单（详见附件2），加盖公章后，报市行政审批服务局备案。

（二）普查“办事指南”（完成时限：2022年5月10日前）。普查本单位所有进驻市政务服务大厅事项的“办事指南”，逐项核查申请材料、表单表样等关键要求是否与“互联网+政务服务”一体化平台、部门自有业务系统公示信息一致，是否与实际办理要求一致，是否存在兜底条款、模糊条款等不能“一次性告知”的情形，对存在的问题进行全面整改，进一步夯实办理基础。

（三）线上线下“走流程”（完成时限：2022年5月10日前）

1. 以办事群众身份走流程。通过模拟办理、受申请人授权委托帮助或代表申请人办理、陪伴申请人办理等方式，从注册用户、登录平台、提交申请和申报材料、现场勘查核验、接受事中事后监管等全流程在市政务服务大厅和“互联网+政务服务”一体化平台（或部门自有业务系统）完整体验一件事的办理流程。

2. 以窗口工作人员身份走流程。职能部门主要负责人“坐窗办公”，以工作人员身份直接服务群众，完成咨询、受理、审批、出件、“好差评”等全流程审批服务；根据12345政务服务热线、“办不成事”反映窗口、好差评系统等渠道反映本单位的问题事项，从办事结果倒推审批流程，查找办事环节“梗阻”问题。

（四）对症下药解难题（完成时限：2022年7月1日前）。各职能部门要详细、准确记录“走流程”办理信息，重点聚焦以下堵点、难点、痛点问题，逐项分析原因，并研提具体整改措施，切实推动问题整改到位。

1. 办事服务便捷度。医保、社保、不动产、公积金、车管驾管、税务等民生事项，以及水、电、气、讯等便民服务事项，能否实现预约办、延时办、就近办、掌上办；“办事指南”是否能清晰提供“一次性告知”；减环节、减材料、减时限、减

跑动、减费用是否还有提升空间；申请人和工作人员是否需要“一事多网”“一事多地”办理业务，是否存在“往返跑”“多头跑”现象；申请人是否需要在线上线下重复提交同一资料等。

2. 业务办理集成度。事项进驻是否充分，是否存在“体外循环”；窗口组长授权是否到位；赋权事项是否存在“明放暗不放”“审批回炉”等问题；告知承诺制办理事项事中事后监管是否缺位；部门内部审批权责分配是否科学顺畅，跨部门审批是否协同有效，跨层级审批联动是否高效有序；中介服务是否存在“暗箱操作”、市场垄断等行为；在线办理事项“一网通办”是否办得通，是否存在重复登录、错链断链、无法访问、无法提交、反复提交、线上线下办理标准不一等问题。

3. 工作作风满意度。充分听取办事群众、窗口工作人员的意见建议，多渠道、多维度了解本单位工作人员是否存在吃拿卡要、不给好处不办事、给了好处乱办事等违反廉洁纪律、损害党和政府形象的违法违纪违规行为；通过“好差评”等渠道了解企业和群众不满意的主要问题及其症结所在。

（五）着力打造“幸福龙城”品牌（长期推进）。以开展“走流程、解难题、优服务”行动为契机，着力打造“幸福龙城”品牌。通过对全市政务服务能力和水平全面“体检”，持续巩固有特色的政务服务经验，正视存在的突出问题，攻坚克难、补齐短板，实现“清单之外无权力”“大厅之外无审批”。因地制宜推动社保、医保、公积金、税务、水电气讯等民生事

项和便民服务事项“政务服务大厅+社区+楼宇+商圈”自助服务驿站 24 小时“不打烊”政务服务。多措并举优化老年人、残疾人等特殊群体的办事体验，解决办事难、办证难等问题。建立每年定期“体检”的长效机制，持续推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，为企业、群众提供集成、高效、便捷的线上线下政务服务，确保政务服务能力和水平居于全省第一方阵。

四、工作要求

（一）加强组织领导。“走流程、解难题、优服务”行动开展情况已纳入省 2022 年“放管服”改革优化营商环境真抓实干激励、绩效评估范畴，各部门单位要高度重视、认真组织实施。各部门单位主要负责人要切实加强调度，主动走、牵头走、坚持走，力戒形式主义、官僚主义，确保“走”进民心，走出效果。

（二）明确工作责任。各职能部门是开展“走流程、解难题、优服务”行动的主体责任部门，市行政审批服务局作为本次行动的工作责任部门和综合协调部门，要严密部署、精心组织、统筹协调，及时组织相关部门集中攻坚重点难点问题。

（三）强化整改监督。各职能部门要切实抓好“走流程”过程中发现问题的整改落实，可立行立改的要立即整改到位；需本部门进行系统性攻坚解决的，要明确整改期限；需跨层级跨部门协调解决的，要主动协同推进整改，重大疑难事项提请市人民政府协调解决；需要湘潭市级、省级统筹解决的，要拿

出问题清单和整改建议报湘潭市直部门、省直部门争取解决。各项问题争取 2022 年 6 月底前整改到位或提出整改措施、列出时间表。对流于形式、企业和群众反映强烈仍久拖不决的问题，将作为典型案例予以通报，并视情况严肃追责问责。

各部门单位要认真组织开展好本次行动，及时总结提炼和宣传推广好经验、好做法，并根据行动开展情况认真填写“走流程、解难题、优服务”行动工作底稿（详见附件 3）和体验事项问题清单（详见附件 4），形成简要文字材料，分别于 2022 年 5 月 1 日、6 月 1 日、7 月 1 日报市行政审批服务局，行动中的好做法、好案例可随时报送，同时于 2022 年 7 月 7 日前报送工作总结（联系人：市行政审批服务局审改股曾亮达；联系电话：18075860073；电子邮箱：402721886@qq.com）。

园区及各分大厅可参照市本方案要求组织实施。

- 附件：1. 湘乡市开展“走流程、解难题、优服务”行动单位名单
2. “走流程、解难题、优服务”行动体验事项清单
3. “走流程、解难题、优服务”行动工作底稿
4. “走流程、解难题、优服务”行动体验事项问题清单

附件 1

湘乡市开展“走流程、解难题、优服务” 行动单位名单

市委宣传部（市新闻出版局）、市发展改革局、市教育局、市科技工信局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市商务局、市文旅广体局、市卫生健康局、市应急管理局、市林业局、市市场监管局、市统计局、市城管执法局、市医保局、市行政审批服务局、生态环境湘乡分局、市税务局、市委网信办（市互联网信息办公室）、市残联、市消防救援大队、市烟草专卖局、市气象局、市住房公积金管理中心、国网湘乡供电公司、湘乡市振湘供水有限公司、湘乡广播电视信息网络有限公司、湘乡光大燃气有限公司。

附件 2

“走流程、解难题、优服务”行动体验事项清单

填报单位（盖章）：

联系人：

联系电话：

走流程人员姓名及职务	体验事项	体验身份	办理方式	体验地点
分管副市长×××	1.	办事群众		
	2.	办事群众		
单位主要负责人×××	1.	“ 办事群众 “ 窗口工作人员		
	2.	“ 办事群众 “ 窗口工作人员		
单位分管负责人×××	1.	“ 办事群众 “ 窗口工作人员		
	2.	“ 办事群众 “ 窗口工作人员		
窗口组长			

填写说明：1. 走流程人员：单位主要负责人如属于党政分设的，需分别填写；

2. “办理方式”分别按“模拟办理”“受申请人授权委托帮助或代表申请人办理”“陪伴申请人办理”等实际办理情形填写。

附件 3

“走流程、解难题、优服务”行动工作底稿

填报单位（盖章）：

填报日期：

姓名		职务	
体验事项			
体验身份		体验方式	
体验时间		体验地点	
体验记录	（页面不够可另附页）		

附件 4

“走流程、解难题、优服务”行动体验事项问题清单

填报单位（盖章）：

主要负责人（签字）：

填报日期： 年 月 日

序号	事项名称	走流程人员及职务	问题描述	改进措施	意见建议