

芦淞区打造“三个高地”指挥部办公室文件

芦三高办〔2024〕2号

关于印发《株洲市芦淞区 2024 年持续深化“一把手走流程”解难题、优服务改革工作方案》的通知

白关镇人民政府、各街道办事处、董家垅片区管委会、区直及市直驻区各有关单位：

根据《株洲市 2024 年持续深化“一把手走流程”解难题、优服务改革工作方案》要求，经芦淞区打造“三个高地”指挥部办公室同意，现将《株洲市芦淞区 2024 年持续深化“一把手走流程”解难题、优服务改革工作方案》印发给你们，请认真遵照执行。

芦淞区打造“三个高地”指挥部办公室

2024年3月22日



株洲市芦淞区 2024 年持续深化“一把手走流程”解难题、优服务改革工作方案

为深入贯彻落实国务院政务服务“高效办成一件事”、省委省政府“解放思想、大抓落实”、市委市政府“重大项目攻坚年”及区委区政府“一降一升”等有关决策部署，持续深化“放管服”“一件事一次办”改革，全力打造审批环节最少、办事效率最高、企业获得感最强的政务服务环境，强化“一把手”责任意识，结合工作实际，特制定如下方案：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神和中央、省委、市委经济工作会议精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，弘扬“四下基层”优良作风，完善政务服务“高效办成一件事”机制；进一步解放思想，坚持问题导向、目标导向，大抓落实。各部门主要负责人深入开展“一把手走流程”解难题、优服务行动，建立健全推进落实闭环管理机制，从企业和群众视角出发，进一步优化政务服务，提升行政效能，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，助推营商环境优化升级。

2024 年，全面实现全区政务服务整体“减环节、减材料、减时限”10%以上目标，显著降低经营主体制度性交易成本，我区营商政务环境评价居全省前列。

二、集成改革

抓住“一把手”这个关键少数，突出优化流程再造关键环

节，用好制度集成创新这把“万能钥匙”，坚持系统思维，做好融合文章，推动各类“急难愁盼”问题迎刃而解，促进政务服务全面提质升级，持续提升“一把手走流程”品牌影响力，抓好4项集成改革。

（一）将“一把手走流程”与“四下基层”制度融合起来。各部门主要负责人将“一把手走流程”作为“四下基层”的重要工作方法，持续推动“四下基层”走深走实、常态长效，更加精准查找和解决影响经济社会高质量发展的瓶颈问题。坚持立足客观实际，坚持站稳人民立场，关注和回应群众关切，及时总结推广服务经营主体的好经验、好做法，对涉及个人生产生活、企业生产经营、项目立项竣工等方面的审批及服务事项，全力以赴解决一批“表现在基层、根子在上面”的系统性、长期性、复杂性问题。

（二）将“一把手走流程”与“高效办成一件事”融合起来。“高效办成一件事”是国务院要求的关于优化政务服务、提升行政效能的顶层设计和重要指引，“一把手走流程”要顺应群众和企业对政务服务不断升级的需求，推出更多“高效办成一件事”的应用场景，让群众和企业感受到实实在在的变化。推动线上线下政务服务能力整体提升，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，实现第一批国省清单中“一件事”高效办理。

（三）将“一把手走流程”与“解放思想、大抓落实”融合起来。将“一手抓解放思想、一手抓贯彻落实”作为“一把手走流程”的重要指导思想，各部门主要负责人要牢固树立正确政绩观，深入推进改革创新。对“一把手走流程”行动中发

现的、交办的各类问题的解决，以上率下、一以贯之地抓好落细落实。坚持问题导向，聚焦影响全区高质量发展的痛点堵点问题和企业群众反映强烈的热点难点问题，找到破解的新思路新办法，破除思维定式和路径依赖，研究新情况，解决新问题。

（四）将“一把手走流程”与“一降一升”行动融合起来。坚持把“一把手走流程”作为降低经营主体制度性交易成本的重要抓手，将“减环节、减材料、减时限”要求作为走流程工作刚性要求，发现一个漏洞、解决一类问题、优化一个机制、固化一套制度，从根源上降低制度性交易成本，实现政务服务效能显著提升。

三、体验主体

（一）区政府主要负责人和分管负责人。

（二）董家墩片区管委会主要负责人和分管负责人。

（三）全区具有行政审批和公共服务职能的部门主要负责人和分管负责人。

（四）镇（街道）主要负责人。

四、重点任务

坚持问题导向、目标导向相结合，迎着群众期盼走，带着调研课题走，走高频事项、问题事项和难点事项，变企业群众的“问题清单”为“满意清单”。区人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革行政审批制度改革领导小组办公室（以下简称“区政府‘职转办’”，设在区行政审批服务局）牵头协同相关工作责任单位。清单式“管”收集到的问题，销号式“走”各个事项任务流程，跟踪式“填”“一把手走流程”信息平台。

（一）上级“交”的事项任务。国家、省、市“高效办成一件事”重点事项清单（国、省单独发文），和省委省政府打造个人企业项目全生命周期推出的主题式、套餐式场景应用事项。（责任单位：区行政审批局）

（二）群众“点”的事项任务。企业群众在政务服务大厅“办不成事”反映窗口、“好差评”系统、12345 市长热线、“诸事达”走流程问卷调查专栏收集的较突出的问题事项。（责任单位：区行政审批局、区热线办）

（三）基层“报”的事项任务。“制造名城”监督与服务企业微信群、“县乡吹哨、部门报到”“制造名城早餐会”“企业办事不求人”等机制收集的以及镇（街道）、村（社区）反映的问题事项。（责任单位：区科工信局及相关部门）

（四）自己“查”的事项任务。各部门主动作为发现的告知承诺（容缺办理）、电子证照共享应用等改革创新举措的政务服务问题事项，中介服务问题事项，高频、民生服务问题事项。每季度末将本部门主动发现的问题事项报区政府“职转办”。（责任单位：各相关部门）

五、主要方式

各体验人员在每个季度至少参加一次“一把手走流程”行动（其中第四季度应在 11 月底前完成），走流程主要方式有 4 类，各部门主要负责人和分管负责人每个季度至少采取 1 类方式开展“一把手走流程”行动，全年要实现 4 类方式走流程全覆盖。每个季度具体方式如下：

（一）“亲身讲”。为解决企业群众“不知道办什么，不知道找谁办，不知道怎么办”问题。鼓励主要负责人通过视频

号、公众号、直播间、短视频等新型媒介载体和宣传方式开展亲身讲流程。聚焦企业群众反馈的重点难点堵点问题，深度讲解办理流程。结合部门工作讲政策制度、讲创新举措、讲改革对比，以企业群众喜闻乐见的方式回应社会关切，让企业群众办事更明白、更便利。区政府“职转办”分季度统筹、分类、集成“亲身讲”视频资料，形成系列宣传片在全区主流媒体平台上播放。

（二）“主动送”。开展惠企利民政策兑现事项走流程，全面梳理本地区本行业行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和享受规则，对符合政策条件的企业和群众，推动政策“免申即享”。通过开展座谈交流、培训辅导、政策讲述、企业走访等方式主动送政策上门，进一步精简申请环节和材料，推动利企便民政策惠及企业群众。

（三）“接单办”。市、区政府“职转办”将收集到的问题形成任务清单，采取限时派单、定期收单的方式，每季度派发给各部门。各部门主要负责人带头挂图作战、压实责任，确保派单任务按时按质按要求完成，扎实有效解决一批企业群众“急难愁盼”的问题。

（四）“交叉走”。统一于7月集中开展“交叉走流程”专项行动，由区政府“职转办”牵头负责“交叉走流程”任务清单及工作方案。“交叉走流程”期间，各业务关联度较高的职能部门主要负责人，以多种方式体验交叉单位业务办理流程，及时发现问题、反馈问题，相关部门及时整改。针对关联性强、办理量大、办理时间相对集中的联办事项，特别是对疑难问题、遗留问题的整改解决，相关部门还可联合开展走流

程，推进关联事项集成化改革。

六、特色方式

各部门主要负责人全年可采取 1-2 类特色方式开展“一把手走流程”行动，其中涉及区工改领域相关部门需根据区情特点选取“点题走”进行“一把手走流程”行动。

（一）“结伴走”。各部门邀请市、区两代表一委员或镇（街道）主要负责人采用“结伴走”的方式，在线上或线下办好一件事，全流程体验办事感受，包括但不限于线下体验咨询引导、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、材料提交繁琐等问题，促进政务服务提质增效。

（二）“点题走”。各区直有关部门根据区情特点，自行梳理确定“一把手走流程”工程建设领域有关“点题走”事项清单，由区行政审批局进行汇总，形成《2024 年芦淞区工程建设领域“一把手走流程”“联合走”“点题走”事项清单》。以政务服务标准化、规范化、便利化视角审视园区产业项目高频审批事项，发掘审批受理资料中隐藏的“小程序”，推动打造园区产业项目审批“高效办成一件事”芦淞样本。

七、责任分工

（一）区政府“职转办”。负责统筹推进全区“一把手走流程”行动开展，制定工作方案，协调区级领导参加各领域“走流程”行动，对行动开展情况进行检查督导，定期通报行动开展情况。按期向区委、区政府报告本年度和半年度工作开

展情况报告。

（二）具有行政审批和公共服务职能的部门。负责每个季度本行业系统内“一把手走流程”行动的组织协调、业务指导督导、事项梳理、问题整改、情况汇总和信息报送等工作。

（三）区行政审批服务局。负责全区各部门“一把手走流程”行动的组织协调、业务指导、经验总结和技术保障等工作。做好区政府、董家塅片区管委会主要负责人开展“一把手走流程”行动的汇报沟通、协调服务、信息报送等工作。

八、工作要求

（一）高度重视。要进一步提高政治站位，将“一把手走流程”作为优化营商环境的重要抓手，各相关部门要按照通知要求，结合实际，选好重点，找准难点，制定切实可行的“一把手走流程”行动方案。明确各季度工作计划、目标、举措、带头开展走流程行动。

（二）督促整改。各职能部门要建立单位主要负责人挂帅的工作机制，对带着问题走流程或者在流程中发现的难点堵点痛点问题，针对走流程、坐窗口发现的问题，采取“一单四制”分类统筹整改，年度形成总结报告，确保不走过场、不走形式，推动“一把手走流程”走深走实。

（三）系统填报。各相关单位要明确专人，负责株洲市“一把手走流程”工作管理信息平台系统填报工作，按季度如实填报“一把手走流程”工作计划、进度情况、问题整改、佐证资料和年度报告。其中前三季度的所有填报工作须在每个季度结束前完成，第四季度的所有填报工作须在 11 月 30 日前完成。系统填报由区行政审批局负责指导。

（四）加强宣传。各相关单位要通过新闻媒体和各级简报等渠道，加强对“一把手走流程”工作的宣传，总结工作成果，宣传整改成效，培育工作典型，让企业和群众实实在在感受到“一把手走流程”带来的新作为新变化。要积极向上级主管部门推介典型经验，打造“一把手走流程”改革系统集成“金字招牌”。

（五）强化考核。将深化“一把手走流程”工作纳入打造“三个高地”改革组重点工作任务清单，将“三减一降”改革成效作为考评重要指标，采取日常考评和年度考核相结合，以日常考评为主的方式，对“一把手走流程”执行情况、质量情况和问题整改情况进行重点考评。依托信息平台，重点对“一把手”主体责任落实、问题发现和整改完成情况等开展线上监管和线下督查并定期通报，对工作成效显著的部门给予通报表扬，对行动中存在的流于形式、敷衍了事、问题解决不及时不到位的部门给予通报批评。

附件：1.芦淞区“一把手走流程”行动工作专班名单

2.芦淞区“一把手走流程”解难题、优服务行动考核细则

附件 1

芦淞区“一把手走流程”行动工作专班名单

经研究决定成立芦淞区“一把手走流程”行动工作专班。现将专班组成人员名单明确如下：

组 长：杜 益 区委常委、区政府常务副区长

副组长：张 勇 区政府副区长

成 员：区委宣传部、董家塅片区管委会、区民宗局、区残联、区发改局、区教育局、区科工信局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区自然资源局、区住建局、区交通运输局、区水利局、区农业农村局、区商务局、区文旅体局、区卫健局、区退役军人事务局、区应急管理局、区城管局、区市场监管局、区医保局、区行政审批服务局、区档案馆、芦淞公安分局、芦淞消防大队、区税务局、生态环境局芦淞分局、白关镇人民政府、龙泉街道办事处、贺家土街道办事处、庆云街道办事处、建设街道办事处、枫溪街道办事处、建宁街道办事处、董家塅街道办事处。

各成员单位根据《株洲市芦淞区 2024 年持续深化“一把手走流程”解难题、优服务改革工作方案》内容，各司其职组织实施好“一把手走流程”行动。区政府“职转办”全程督导，加快推进“一把手走流程”工作，确保按上级要求完成任务。

工作专班人员因工作变动需要调整的，由成员单位接任相应工作的同志替补，不再另行发文。

附件 2

芦淞区“一把手走流程”解难题、优服务行动考核细则

序号	考核指标	分值	考核要求	备注	分数
1	制定方案	10	制定切实可行的“一把手走流程”行动方案。是否按照方案着手办事体验，是否实现 4 类方式走流程全覆盖。未制定方案的扣 2 分，未按照方案行动的扣 3 分，未全流程跑到底的扣 5 分。		
2	系统填报	40	全年要开展“4+n”次“一把手走流程”行动，按季度填报“一把手走流程”管理信息平台的工作进度情况及佐证资料。其中未按时完成的每次扣 5 分，未提交相关资料或工作进度情况的每次扣 5 分，未填报的每个季度扣 10 分。内容不详细、佐证材料不充分、走流程未主动发现问题或者“蜻蜓点水”“不痛不痒”式发现解决问题的每次扣 3 分，对退回率进行排名，退回率高的将进行严格扣分。		
3	体验质量	20	是否提前开展调研，带着问题走；是否发现问题；针对体验重点是否深入挖掘问题；是否建立问题台账。每季度发现问题少于一个的扣 2 分，未发现问题的扣 4 分，问题台账不清晰的扣 4 分，未建立问题台账的扣 6 分。		
4	问题整改	30	是否完成问题整改；是否取得实质性成效和突破，“减环节、减材料、减时限”10%以上；发现的各类问题未在相应时间内销号的扣 5 分，未销号的扣 10 分。		
5	加分项		各单位开展“一把手走流程”行动的经验做法、特色亮点被市级媒体宣传推介的可加 2 分，被省级媒体宣传推介的可加 5 分；改革成效明显，获得省市经验推介的予以适当加分。		

芦淞区打造“三个高地”指挥部办公室

2024 年 3 月 22 日印发