

株洲市芦淞区人民政府办公室

芦政办函〔2023〕9号

株洲市芦淞区人民政府办公室 关于印发《芦淞区 2023 年深化“一把手走流程” 解难题优服务行动方案》的通知

白关镇人民政府、各街道办事处，董家塅片区管委会，区直相关部门，市直驻区各有关单位：

《芦淞区 2023 年深化“一把手走流程”解难题优服务行动方案》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

株洲市芦淞区人民政府办公室

2023 年 4 月 3 日

办公室

芦淞区 2023 年深化“一把手走流程” 解难题优服务行动方案

为贯彻落实《株洲市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关于印发〈株洲市 2023 年深化“一把手走流程”解难题优服务行动方案〉的通知》（株职转办发〔2023〕1 号）文件精神，进一步深化我区“一把手走流程”行动，不断提升企业群众办事体验感和便利度，全面打好优化发展环境持久战，在总结近年来我区开展“一把手走流程”“走流程、解难题、优服务”等活动经验成效的基础上，结合今年工作实际，就深化“一把手走流程”解难题优服务行动（以下简称“一把手走流程”行动）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 and 省委、市委、区委全会精神，围绕我区 2023 年打造“三个高地”暨“项目攻坚年”“作风建设年”活动的总要求，以企业和群众的获得感、满意度为检验标准，坚持在每个季度通过各相关部门和单位“一把手”带头，走进政务大厅，深入项目一线，登录办事平台，进行政务服务“走解优”沉浸式体验，认真梳理企业和群众办事堵点痛点，有效解决一批“急难愁盼”问题，持续优化审批服务质效，推动实现更多事项“一网通办”“一件事一次办”，以干部作风大转变助推营商环境大升级，为我区高质量发展提供

坚强有力的政务环境保障。

二、体验主体

区人民政府的主要负责人和分管负责人；董家墩片区管委会的主要负责人和分管负责人；全区具有行政审批和公共服务事项的职能部门的主要负责人和分管负责人；进驻政务服务大厅各审批职能部门和公共服务单位的窗口负责人、首席代表等相关人员。其中，区人社局、区残联、区民政局、区市场监管局、区卫健局、区医保局等涉及核心职能的以及企业群众关注度高、办件量大、流程较复杂的政务服务事项，应由主要负责人亲自体验；涉及跨部门、跨层级、跨行业的“一件事一次办”联办事项，由事项牵头部门联合相关责任部门开展走流程行动。鼓励区人社局、区民政局、区卫健局、区医保局等有基层公共服务事项和“帮代办”事项的部门主要负责人深入到镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站走流程。

三、重点范围

（一）聚焦群众“急难愁盼”问题。围绕公民个人出生、教育、就业、住房、婚育、就医、救助、退休、养老、身后 10 个全生命周期重要阶段，以及特殊群体服务、“微改造、微服务、微实事”等群众普遍关注的民生服务需求，梳理群众办件量较大，办理时间较长，申报环节、提交材料、跑动次数较多，反映问题较集中的政务服务事项。

（二）聚焦市场主体的办事需求。包括但不限于市场主体常

办的设立、变更、注销登记事项，涉企不动产登记、社保、医保、纳税、公积金等涉企政务服务事项，市场主体“一件事一次办”“证照分离”改革涉及的经营许可、备案等行政审批事项，惠企政策兑现事项。

（三）聚焦工程建设领域堵点痛点。包括但不限于产业项目洽谈即服务、签约即供地、拿地即开工、开工即配套、竣工即交证、投产即培育“六即”改革，重点项目全生命周期协调服务涉及的各类行政审批事项，中介服务事项，以及水、电、气、网、有线电视等公用服务事项。

其中，各部门和单位已实现或拟实现告知承诺、容缺办理、电子证照共享应用等改革创新举措的政务服务事项，已纳入省“湘易办”超级移动端、“诸事达”APP和芦淞区政务服务旗舰店的“一件事一次办”事项和高频服务事项，以及企业群众在区政务服务大厅“办不成事”反映窗口、“好差评”系统、政务热线、“制造名城”监督与服务企业微信群反映较突出的问题事项，应优先纳入体验事项范围。

四、主要任务

各体验人员在每个季度以办事企业群众和工作人员身份，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），推动实现本辖区或本行业系统内政务服务事项线上线下同标准办理、同质化服务，实际办事流程、申报材料、办理时限在2022年基础上再平均精减20%以上。除确有正当理由外，原则上不得选

择相同的事项走流程，发现的各类问题应在本年度内完成全部整改销号。每个季度具体工作任务如下：

（一）参与一次审批服务。一是以企业群众身份“走流程”。采取模拟办、帮代办、陪同办等方式，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。二是以工作人员身份“走流程”。“坐窗办”，即坐在政务服务大厅窗口，面对面接待办事企业群众，从答疑解惑、直接受理、后台审批、打印结果等，走完审批服务事项流程，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，看是否达到最优化，有无提升空间。“倒推办”，即对企业群众通过“湘易办”超级移动端、“诸事达”APP、政务热线、“好差评”系统等渠道反映的不满意事项，从办事结果开始，往前倒推审批流程，查找办事环节的“梗阻”问题。

（二）实施一次业务抽查。随机选取3项政务服务事项（优先在2021年以来已走流程的事项清单中选取），查验受理条件、申报材料、审批程序、承诺时限、跑动次数等事项动态梳理情况和服务指南信息，了解近三个月事项办件、资料归档、帮代办服务等情况，实地操作使用预约服务、自助终端等辅助咨询办事功

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，实地感受本辖区或行业系统内“放管服”“一件事一次办”改革和优化营商政务环境方面政策落地落实情况。部门（单位）政务服务事项少于3项的，须做到应检尽检。

（三）开展一次服务回访。主要负责人应选择过去3个月内、分管负责人应选择过去1个月内，有过实际咨询、办理业务的企业和群众进行一次网络或电话回访（每人有效回访数量不少于3个），并认真做好记录。回访内容包括但不限于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，全面了解企业群众满意度和现实需求。针对回访发现的问题，要及时对应提出优化改进措施，限期整改到位。

（四）进行一次座谈交流。主要负责人应与审批服务工作人员及企业群众代表进行一次座谈交流，了解审批服务工作中存在的突出问题，进行现场研究解决或交办处理，并做好会议记录，建立问题整改、回访等工作台账。座谈交流内容包括但不限于本辖区或行业系统内重点改革任务和政策兑现落地落实情况，政务服务事项进驻管理、审批效能优化提升、“红顶中介”“黑中介”“吃拿卡要慵懒散”问题专项整治等清廉大厅建设情况，部门间审批联动、业务协同、数据共享的情况，主管部门业务指导作用发挥情况，以及企业群众和基层反映的突出问题等。如主要负责人确因特殊情况无法按期召开会议，可委托分管负责人召开，但全年主要负责人参加座谈交流次数不少于2次。

五、固化成效

各部门要通过“一把手走流程”行动，聚焦关键环节和难点堵点，大力攻坚克难，优化再造流程，提质审批服务，推动各类问题迎刃而解，重点工作取得全面突破，进而形成更多特色品牌和创新机制。

（一）持续推动“一件事一次办”更好办。对个人生产生活、企业生产经营、项目立项竣工等全生命周期中的“一件事一次办”事项，一个堵点一个堵点疏通、一个系统一个系统打通，确保实现“一件事”网上“一次办”、掌上“一次办”。

（二）加快实现“一网通办”更畅通。开展政务数据共享攻坚，用好数据共享、标准、管理运维“三张清单”，破除数据壁垒，推进网络通、系统通、业务通、数据通，全面推进政务服务全程在线“一网通办”。

（三）便利服务特殊群体“帮代办”“上门办”。在政务服务大厅开设“绿色通道”，提供“帮代办”服务，加强无障碍环境建设和改造，更好服务老年人、残疾人等特殊群体。推行服务前移，对不能到政务大厅办事的特殊群体，提供“上门办”。切实解决重度残疾群众“办证难”问题，对残疾等级鉴定实行全环节“上门办”。

六、责任分工

（一）“一把手走流程”行动工作专班。在区政府的统一部署和指导下成立工作专班，工作专班办公室设在区行政审批服务

局，具体负责全区“一把手走流程”行动的组织协调、业务指导、经验总结、评价考核和技术保障等工作，并定期向区委、区政府报告本年度和各季度工作开展情况。做好区政府、董家墩片区管委会的主要负责人和分管负责人开展“一把手走流程”行动的汇报沟通、协调服务、信息报送等工作，切实做好与全省“湘伴走流程”主题活动的统筹结合，推动两项活动有序有力落实到位。

（二）具有行政审批和公共服务事项的部门。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、事项梳理、问题整改、情况汇总和信息报送等工作。

七、保障措施

（一）加强组织领导。各体验主体要进一步提高政治站位，主要负责人要亲自研究、部署、调度，将“一把手走流程”行动纳入本部门本园区“项目攻坚年”“作风建设年”活动重要内容，紧扣各项任务要求细化“一把手走流程”行动方案，明确各季度体验人员及其工作计划安排，并带头开展走流程、解难题、优服务。区直相关部门、董家墩片区管委会的行动方案经主要负责人签字并加盖公章后，于2023年4月10日前报送至区“一把手走流程”行动工作专班办公室（区政府二号楼5-13室）备案。开展行动期间，要坚持力戒形式主义和官僚主义，做到轻车简从，不自带媒体，不登台作秀。对走流程发现的堵点痛点问题，要立行立改，努力实现“一般问题不过夜，疑难问题不过周”，确保“一把手走流程”行动走深走实。

（二）强化系统支撑。依托市推转办牵头建设的株洲市“一把手走流程”工作管理信息平台（以下简称“信息平台”），实现“一把手走流程”的信息填报、统计分析、结果评价等无纸化管理功能。区直相关部门、董家垅片区管委会作为信息平台的主要使用方，要第一时间明确专人负责，在本方案印发后5天内登录信息平台完善基本信息，并按季度如实填报“一把手走流程”工作进度情况及佐证资料。原则上前三个季度的所有填报工作要在每个季度结束前完成，第四季度的所有填报工作要在11月30日前完成。区行政审批服务局要组织网络保障、用户授权、技术培训和推广应用等工作。用户账号配置表详见附件，操作手册请自行登录邮箱提取，公共邮箱：zzsygb@sohu.com，密码：ygb123456。

（三）营造良好氛围。区行政审批服务局要进一步加大“一把手走流程”工作的宣传力度，充分利用新闻媒体、网络平台等多种渠道，对外发布全区“一把手走流程”行动开展情况，总结整改实效，宣传工作成果，并积极向上级主管部门推介典型经验，树立“店小二”“保姆式”政务服务工作形象，切实提升企业和群众的认同度和满意度。

（四）完善考评机制。深化“一把手走流程”行动已纳入市2023年“放管服”“一件事一次办”改革真抓实干激励内容和打造“三个高地”改革组重点工作清单，以及区委督查室和区政府督查室“作风建设年”活动督查事项，进行年度督查和考核。鼓励区直部门、董家垅片区管委会深入查找解决本部门本园区内审

批服务“中梗阻”问题，大力推行告知承诺、容缺受理、智能审批、电子证照和电子营业执照应用等新模式新技术新方法，持续提升政务服务效能。区政府将依托信息平台支撑，全面客观科学地总结评价各部门（单位）开展“一把手走流程”行动的情况，对行动中发现的先进经验做法，及时总结提炼，予以正向激励；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等情况，作为典型案例进行通报。

（业务联系人：黄杰，电话：19892120313；技术联系人：赵雁峰，电话：18597946876）

- 附件：1. 芦淞区“一把手走流程”行动工作专班名单
2. 芦淞区2023年深化“一把手走流程”解难题优服务行动安排
3. 芦淞区“一把手走流程”工作管理信息平台账号配置表

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：林 坚 区委常委、区政府常务副区长

副组长：白 虎 区政府副区长

成 员：区委宣传部、区委统战部（区民宗局）、区残联、区发改局（区粮食和物资储备局）、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（区林业局）、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、区统计局、区医保局、区行政审批服务局、董家塝片区管委会、区档案馆、芦淞公安分局、区税务局、生态环境局芦淞分局

各成员单位根据《芦淞区 2023 年深化“一把手走流程”解难题优服务行动方案》内容，各司其职组织实施好“一把手走流程”行动。区政府督查室全程督导，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2023年深化“一把手走流程”解难题 优服务行动安排

序号	时间安排		体验单位	体验方式
1	一季度	3 月份	区委宣传部、区委统战部（区民宗局）、区残联、区发改局（区粮食和物资储备局）、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（区林业局）、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、区统计局、区医保局、董家塝片区管委会、区档案馆、芦淞公安分局、区税务局、生态环境局芦淞分局	线上或线下
2	二季度	4 月份	区委宣传部、区委统战部（区民宗局）、区残联、区发改局（区粮食和物资储备局）、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	线上或线下
		5 月份	区自然资源局（区林业局）、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	线上或线下
		6 月份	区城管局、区市场监管局、区统计局、区医保局、董家塝片区管委会、区档案馆、芦淞公安分局、区税务局、生态环境局芦淞分局	线上或线下
3	三季度	7 月份	区委宣传部、区委统战部（区民宗局）、区发改局（区粮食和物资储备局）、区教育局、区科工信局、区司法局、区财政局	线上或线下
		8 月份	区自然资源局（区林业局）、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、区退役军人事务局、区应急管理局	线上或线下
		9 月份	区城管局、区市场监管局、区统计局、董家塝片区管委会、区档案馆、芦淞公安分局、区税务局、生态环境局芦淞分局	线上或线下
			区人社局、区医保局、区民政局、区残联、区卫健局	线下深入镇（街道）村（社区）便民服务站

4	四季度	10 月份	区委宣传部、区委统战部（区民宗局）、区残联、区发改局（区粮食和物资储备局）、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（区林业局）、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、区统计局、区医保局、董家墩片区管委会、区档案馆、芦淞公安分局、区税务局、生态环境局芦淞分局	线上或线下
		11 月份	区委宣传部、区委统战部（区民宗局）、区残联、区发改局（区粮食和物资储备局）、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（区林业局）、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、区统计局、区医保局、董家墩片区管委会、区档案馆、芦淞公安分局、区税务局、生态环境局芦淞分局	线上或线下 前期走访问题回访

附件 3

芦淞区“一把手走流程”工作管理信息平台账号配置表

一、芦淞区账号配置表

序号	体验部门	账号
1	行政审批服务部门	ls_spj
2	档案主管部门	ls_dazg
3	新闻出版主管部门	ls_xwcb
4	民族宗教主管部门	ls_mzong
5	发改部门	ls_fgw
6	工信部门	ls_gx
7	教育部门	ls_jy
8	司法部门	ls_sf
9	科技部门	ls_kj
10	财政部门	ls_cz
11	公安部门	ls_ga
12	民政部门	ls_mzheng
13	人力资源社会保障部门	ls_rs
14	自然资源和规划部门	ls_zg
15	生态环境部门	ls_sthj
16	住建部门	ls_zj
17	城管部门	ls_cg
18	交通运输部门	ls_jtys
19	水利部门	ls_sl
20	文旅体部门	ls_wlgt
21	卫健部门	ls_wj
22	商务部门	ls_shangw
23	应急部门	ls_yj
24	退役军人事务部门	ls_tyjr

25	市场监管部门	ls_sj
26	农业农村部门	ls_nync
27	医保部门	ls_yb
28	统计部门	ls_tj
29	税务部门	ls_shuiw
30	残联	ls_cl

备注：上述账号初始密码均为：zzS@2022

二、园区账号配置表

1	株洲高新区董家垅片区	djd_gyyq
---	------------	----------

备注：上述账号初始密码均为：zzS@2022

