20230065

鄂温克族自治旗领导干部“走流程、优服务、解难题”工作方案

旗发改委、教育局、公安局、民政局、司法局、人社局、自然资源局、住建局、交通运输局、水利局、农科局、文体旅广局、卫健委、应急管理局、市场监督管理局、林草局、医保局、生态环境局、消防救援大队：

为深入贯彻落实自治区、呼伦贝尔市、鄂温克族自治旗关于优化营商环境工作的重要决策部署，加快转变政府职能，着力提升政务服务水平，更好地推动政务服务标准化、规范化、便利化，推进办事流程再造和“一网通办”，提升12345政务服务便民热线工单办理质效，切实解决好企业群众“急难愁盼”问题，让群众有更直接、更实在的获得感、幸福感，旗政府决定开展鄂温克族自治旗领导干部“走流程、优服务、解难题”活动，特制定本方案。

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，全面贯彻落实习近平总书记考察内蒙古时重要指示和重要讲话精神、自治区党委十一届六次全会精神和市委五届六次全会精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，聚焦主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，坚持学思用贯通、知信行统一，坚持问题导向、目标导向、结果导向，推动领导干部走进政务服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”问题变为亲身体验“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，为推动全旗经济社会高质量发展提供更有力的政务环境支撑。

二、活动时间

2023年11月

三、活动内容

活动由政务服务体验活动和办理12345热线疑难工单体验活动两项活动组成。

四、体验人员

（一）政务服务体验活动：旗政府旗长、副旗长、旗发改委、教育局、公安局、民政局、司法局、人社局、自然资源局、生态环境局、住建局、交通运输局、农科局、文体旅广局、卫健委、

应急管理局、市场监督管理局、林草局、医保局主要负责人。

（二）办理12345热线疑难工单体验活动：旗政府旗长、副旗长、自然资源局、住建局、交通运输局、水利局、农科局、市场监督管理局、生态环境局、消防大队主要负责人。

五、活动方式

（一）政务服务体验活动

1.陪同办。体验人员与办事企业群众一道，全程参与查看办事指南、准备资料、填写表格、窗口办理等全部环节，观察、听取办事企业群众的意见。活动当日，随机选取办事人员陪同办理不动产登记、医保、公积金等即办类事项。

2.亲自办。体验人员了解事项进驻参与审批服务，全流程参与线上线下办事过程，发现审批流程能否再优化、申请材料能否再减少、审批时间能否再压缩等问题。建议企业开办类、工程建设项目审批类、农林水草等事项预约开展亲自办。根据办事企业群众咨询情况，提前沟通，预约办理时间。

3.网上办。体验人员通过内蒙古自治区一体化政务服务平台、“蒙速办”APP、24小时自助服务机，开展线上（网上）体验式办理。

4.下沉办。体验人员到苏木乡镇便民服务中心、嘎查社区便民服务站或有关单位了解政务服务向基层延伸，苏木乡镇级、嘎查社区级帮办代办规范化工作情况。

（二）办理12345热线疑难工单体验活动

体验人员赴旗政务服务中心热线办了解本部门工单办理情况，领办疑难工单，全流程亲自办理。可结合实际情况，采取实地走访、召开调度会、现场督办等方式办理疑难工单，直至办结为止。旗政务服务局派专人全程参与旗本级疑难工单办理体验活动。

六、体验流程

（一）政务服务体验活动流程

1.陪同办体验流程

（1）在旗政务服务大厅随机选择办事企业群众，随办事企业群众至咨询导办台。

（2）到咨询导办台排队叫号。

（3）到综合受理窗口提出办件申请。

（4）陪同办事企业群众体验受理、审批、出件流程。

2.亲自办体验流程

（1）部门主要负责人在综窗系统中了解事项进驻、事项办件量、审查要点、“一网办”指标、电子证照等情况，了解一窗受理模式，前后台工作衔接情况。

（2）在审批后台了解审批流程、现场勘察、层级审批等环节优化、首席代表授权、履职情况、审批时限的压缩等情况。

3.网上办体验流程

到旗政务服务大厅随机选取办事企业群众在内蒙古自治区一体化政务服务平台、“蒙速办”APP、24小时自助服务机体验事项线上办理。

4.下沉办体验流程

到便民服务中心（站）或有关单位体验基层帮办代办工作，了解企业群众办事便利度。

（二）办理12345热线疑难工单体验活动流程

1.领办疑难工单。体验人员赴旗政务服务中心热线办登录系统平台，了解本部门工单办理情况，领办疑难工单。

2.明确办理方式。体验人员结合实际情况，选取电话沟通、实地走访、召开调度会、现场督办等方式进行办理。

3.处置疑难工单。体验人员根据12345热线办理流程，将领办工单进行处置，并提交办结结果。

4.进入回访流程。体验人员对领办工单亲自进行回访，对工单办理质量进行监督。

七、工作要求

（一）切实高度重视。鄂温克族自治旗领导干部“走流程、优服务、解难题”活动是落实市委五届六次全会精神、助推持续优化营商环境的重要举措，也是推进主题教育走深走实、大兴调研之风、转变工作作风、密切联系群众、提高履职本领的有效途

径。旗直相关部门要高度重视，妥善安排，按照计划参加活动。

（二）坚持问题导向。鄂温克族自治旗领导干部“走流程”活动要坚持问题导向、目标导向和结果导向，找准企业、群众“办事难”要害问题，对发现的问题立行立改。不能马上整改的，要建立整改台账，明确整改事项，落实整改责任和整改时限，从制度机制层面彻底解决问题，并适时开展整改“回头看”，避免“蜻蜓点水”、“走过场”，确保本次活动取得实效。

（三）形成整改清单。旗直各相关部门要以“走流程、优服务、解难题”活动为载体，周密部署、上下联动，认真推进，及时记录“走”的时间、体验的事项、发现的问题、解决的措施、达到的效果，于11月底前根据活动开展情况及时填写《鄂温克族自治旗领导干部“走流程、优服务、解难题”反馈问题整改清单》（见附件），报至旗政务服务局，联系人：王晨，联系电话：8811911。

（四）形成推广经验。通过领导干部以身作则，深入基层，发现问题、研究问题，清单式推动解决一批群众“急难愁盼”问题，营造出“聚焦民生关切，办好民生实事”的良好氛围，切实增强群众幸福感和满意度。

附件：鄂温克族自治旗领导干部走流程、优服务、解难题反馈问题整改清单

鄂温克旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

鄂温克旗政务服务局（代章）

2023年10月13日