

关于进一步加强窗口派驻单位分管领导 “值班带班”工作的通知

市直各窗口派驻单位：

根据《市直机关“评议机关、评比窗口、考评科长”工作实施方案》（池办明电〔2022〕37号）等文件精神，为进一步深化政务服务标准化、规范化、便利化建设，持续提升市政务服务中心办事服务水平，现就进一步加强市政务服务中心窗口派驻单位分管领导“值班带班”工作通知如下：

一、工作安排

一类、二类派驻单位分管窗口的领导每月到窗口“值班带班”不少于半天，主要是深入窗口一线服务办事群众，发现、解决本部门窗口（后台）在服务工作中存在的短板弱项和困难问题，不断提升窗口服务水平、业务能力和服务效能。三类窗口单位分管窗口的领导每月到综合窗口“值班带班”不少于1次，主要检查窗口与部门科室业务衔接是否顺畅、窗口人员承接能力、委托办理事项在窗口高效落实等。

二、工作任务

（一）加强部门业务科室与窗口工作衔接。督抓单位业务科室加强与本窗口工作人员业务指导和沟通，定期向窗口工作人员讲

解最新的法律法规、业务知识，推进“放管服”改革事项落地；督抓窗口工作人员、业务科室在业务办理过程中遇到的具体问题，共同提升窗口行政审批业务能力，切实让办事企业和群众得到更多便利。

(二)提升部门办事质效。分析本部门事项群众跑腿次数，提高事项即办率。选取本部门三个以上涉企或高频事项开展现场检查或“走流程”，认真核准办事指南精准度，着力优化审批流程、精简审批环节、压减办事材料，推动实现“无纸化”“智能化”审批，促进审批提速增效。分析本部门“好差评”落实情况，提升“好差评”主动评价率、提高“好差评”申诉整改质量，提升部门窗口的服务质量和水平。

(三)解决群众反映问题。主动听取办事群众和企业的心声与诉求，每次至少回访2位办事群众或企业，听取对本窗口服务态度、业务能力、办事效率等方面的评价，以及材料是否繁杂、程序是否简便、流程是否优化的意见和建议。对群众反映的问题尽量现场解决，不能现场解决的，要明确时限，落实专人办理。

(四)优化窗口工作环境。一、二类派驻单位分管窗口领导值班带班时与市数据局沟通交流窗口人员表现，共同听取窗口工作汇报，与工作人员进行1次谈心谈话，充分了解部门派驻人员的工作状态、工作中存在的困难，系统及时解决本窗口工作中存在的实际问题。三类派驻单位分管窗口领导值班带班时要注重解决窗口人员与业务科室之间的衔接问题，加大对窗口人员的培训和支持力度。

(五) 谋划改革思路举措。针对值班带班过程中发现的问题,寻找审批过程可突破的“痛点”和“堵点”,找准改革的发力点,每年谋划 2 项以上切实可行的新思路、新举措,让企业和群众有实实在在的获得感。

三、有关要求

(一) 提高认识,精心组织。各派驻单位分管窗口领导到窗口“值班带班”,是落实省委、市委“一改两为”决策部署的重要举措,是畅通服务企业群众“最后一公里”的有力保障,各派驻单位分管窗口的领导要高度重视、精心安排。

(二) 深入一线,解决问题。各派驻单位分管窗口的领导,需对本窗口审批服务工作有全面了解,切实以提升便利度为抓手,着力解决窗口行政审批工作中出现的“堵点”和“难点”问题,将为民服务落细落实,大力营造良好的政务服务环境。各窗口负责建好工作台账。

(三) 加强检查,确保实效。市数据局将对各分管窗口的领导值班带班工作开展和工作实效进行检查通报,并作为部门政务服务、“评比窗口”等考评测评的重要依据。

池州市数据资源管理局

2022 年 6 月 8 日