

# 池州高新区“局长坐大厅”领导坐班 实施方案

为进一步提升园区政务服务大厅服务能力，优化营商环境，将监督指导触角延伸至大厅服务窗口，及时发现企业群众办事过程出现“难点”“堵点”问题，不断优化办事流程，助推政务服务提质增效，结合我区实际，制定本实施方案。

## 一、总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照党中央、国务院深化“放管服”改革优化营商环境决策部署，通过实施领导坐班政务服务大厅制度，促使各级领导及时直接听取、了解企业和群众的诉求，掌握窗口运行情况，发现和解决窗口工作中遇到的困难和问题；在实际操作中找准办事流程优化点，提升窗口运行效率，促进全程办事提速；对窗口工作人员的“工作纪律、办事效率、服务态度、依法行政、勤政廉政”实施有效的全方位监督，进一步加强窗口作风和行政效能，创优政务服务软环境，提高办事效率和服务水平。

## 二、工作内容

(一)坐班人员。“窗口坐班”人员为园区各相关局室负责人或分管负责人。

(二)坐班时间。从6月份开始，每两周的前一周周三下午轮流安排一名局室负责人或分管负责人进行坐班。

(三)坐班事项。重点听取企业诉求并进行现场收办，对政务服务工作、本部门审批服务业务工作进行指导，实践体验部分事项审批办理，并进行动态跟踪。

1.熟悉并了解本部门“放管服”改革、优化营商环境工作情况，受理企业诉求和审批服务事项，指导窗口工作人员改进工作作风，提升服务质量，认真履行首问负责制、一次性告知制、承诺制、限时办结制、帮办代办制等，协调解决实际问题 and 困难，做好有关记录并及时反馈。

2.在现场指导工作的过程中，亲自办理审批流程，听取群众意见和建议，按照“减环节、减材料、减时限、减费用”的要求，大力推进政务服务流程优化，对群众意见较大、时限较长的事项进行时限压缩。

3.重点解决项目落户、企业开办、项目投资、工程建设、政策兑现、涉企服务等领域中企业关注的焦点、堵点、痛点、难点问题，并做好记录与反馈。

### 三、工作要求

(一)计划安排。领导坐班制度自 **2024** 年 **6** 月份开始执行，综合服务中心负责制定领导坐班计划表，并通过园区门户网站和“安徽池州高新区管委会”公众号对外公布（附件 1）。

(二)出勤统计。由坐班领导填写《池州高新区“局长坐大厅”窗口坐班工作记录表》（附件 2），并于当日将记录表及局室负责人或分管负责人到大厅坐班图片报综合服务中心备案。

(三)成效评价。综合服务中心负责按月统计各局室负责人或分管负责人窗口坐班情况，每月进行通报，并将出勤情况纳入园区部门绩效考核共性指标。

#### 四、联动机制

在实行窗口坐班工作过程中，各局室负责人或分管负责人要加强与综合服务中心的联系交流，共同研究解决问题，针对领导窗口坐班收集到的各类问题，能立即整改的立行立改，对一时无法整改的制定整改措施，明确整改责任及整改时限，实行台账销号跟踪处理。

附件：1.《池州高新区“局长坐大厅”领导坐班计划表》

2.《池州高新区“局长坐大厅”领导坐班工作记录表》