枣庄市薛城区行政审批服务局

关于常态化开展“局长科长坐窗口”活动的通知

机关各科室、局属各单位:

为深化“放管服”改革，优化提升营商环境，解决企业群众办事堵点难点，提升窗口服务能力，推进干部思想能力作风建设，打造“优质高效、方便快捷”的政务服务环境，经研究决定，常态化开展“局长科长坐窗口”活动，现将有关事项通知如下:

一、工作目标

着力解决工作中存在的工作作风不优、服务效率不高、服务意识不强等问题，切实改进工作作风，提高办事效率，打通服务企业“最后一纳米”，以优良过硬的作风、精湛便捷的业务、温馨高效的服务提升企业群众的办事体验和满意度，营造稳定、公平、透明、可预期的营商环境。

二、坐窗口人员与频次要求

局长、窗口分管领导、窗口负责人坐窗口。窗口设置“局长科长坐班岗”。

局长原则上每周至少坐窗口 1 次，每次半天。轮流选择市场服务、社会事务、投资建设 3 个窗口坐班。

分管领导每周至少坐窗口 2 次，每次半天。在各自分管窗口坐班。

窗口负责人要充分发挥带头作用，常驻窗口前台，严格执行“不打烊”值班，面对面服务企业群众。

三、主要职责

1、体验政务服务事项办理全过程，接待办事对象现场咨询和来访，收集服务对象的意见建议，现场解决群众反映的问题,跟踪投诉举报办理结果。

2、协调解决窗口与本单位各科室之间、本单位与相关单位之间政务服务方面的相关事宜。

3、对照工作标准及上级要求，对窗口各项审批流程进行全面评估和优化;推进行政审批流程再造集成创新，进一步减环节、减材料、减跑动、减时限，切实推行“一次办好”。

4、加强窗口纪律作风建设，全面掌握窗口工作人员按时出勤、仪容仪表、服务态度、服务效率、业务流程等情况。杜绝吃拿卡要、简单粗暴等现象，严格遵守工作纪律和大厅各项管理制度等情况，指导督促窗口工作人员依法依规办事、热情高效服务。

5、提升窗口办事效率，对正在办理的重大项目审批等事项进行跟踪问效，推动重大项目及早落地，坚决杜绝无故拖延、超时限办理等现象。

6、针对窗口办公收集到的各类问题建立台账，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，及时整改销号，努力提升本单位窗口服

务水平，全面优化政务服务。

7、做好坐班记录，收集每天咨询量、受理量、办件量，除法定情形外，要求所有事项必须当场或当天办结。

8、需要解决、处理的其他事项。

四、工作要求

1、杜绝形式主义，不做表面文章，严禁拖延或不执行坐窗口制度，严禁代替坐窗口。确因特殊情况无法按计划坐窗口的，要向主要领导请假，并按照规定的频次补坐窗口。

2、坐窗口人员要认真履行坐窗口工作职责，统一着工作服，不迟到早退，不串岗聊天，不做与工作无关的事，确保工作落到实处，见到实效。

3、坐窗口人员要认真记录当天坐班情况，填写《“局长科长坐窗口”情况记录表》（见附件），于每周五下班前交政务管理室统一备案，政务管理室对“局长科长坐窗口”情况进行汇总统计后上报主要领导。

薛城区行政审批服务局

2024 年 2 月 18 日