蛟河市推进“只跑一次”改革工作领导小组办公室印发关于全市推进“只跑一次”改革“大调研大走访”行动方案的通知

各乡镇人民政府、街道办事处、开发区管委会，市政府各有关部门：

将现《全市推进“只跑一次”改革“大调研大走访”行动方案》，经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

蛟河市推进“只跑一次”改革工作领导小组办公室

2018年9月21日

全市推进“只跑一次”改革“大调研

大走访”行动方案

为全面了解我市推进“只跑一次”改革实际效果，精准找到群众和企业办事的“难点、痛点、堵点”，以及困扰企业和群众办事的操心事、烦心事，让群众和企业有更多获得感。近期，由市长朱永忠牵头就全市“只跑一次”改革推进情况进行专题调研，现制定如下方案。

一、调研组成员

组 长：朱永忠 市政府市长

副组长：杨瑜春 市委常委、常务副市长

成 员：黄春龙 市政府办公室主任、市跑改办主任

樊 华 市政府办公室副主任、市跑改办副主任

张 鹏 市政府综合科科长

南铭东 市政务公开办指导科负责人

二、调研内容

（一）审批事项集中不到位，群众和企业办事“来回跑”问题。大厅（分厅）是否存在审批事项应进未进、明进暗不进、授权不到位问题，如群众和企业办事仍然在不同部门间、部门与窗口间奔波现象。

（二）大厅窗口设置不科学，办事人员长时间排队等待问题。是否存在大厅（分厅）窗口设置不合理、忙闲不均问题，如涉及群众和企业办件量的窗口排长队、秩序混乱、等待时间过长的现象。

（三）办事指引不清晰，群众和企业办事难懂不明白问题。大厅（分厅）是否存在审批服务事项办事指南要素不全、内容不清晰、更新不及时、让办事人员看不明白流程、不知道提交哪些材料和反复索要材料，以及导引人员、窗口人员一次性告知不到位、不问不说或说不清现象。

（四）大厅精细服务不到位，便民设施不方便作用问题。大厅（分厅）是否存在复印机、取号机等配套设施不齐全现象；是否存在便民设施未投入使用、损坏未及时修复或操作复杂不方便使用现象。

（五）大厅管理水平不高，窗口工作人员作风散漫问题。大厅（分厅）是否存在服务意识差、管理不到位问题，如窗口工作人员服务态度不好、上班迟到早退、脱离岗位、打瞌睡、玩手机、上网、嬉笑聊天、演“空城计”等现象。

（六）审批服务乱收费，群众和企业办事成本高问题。大厅（分厅）是否存在收取国家明令取消的收费项目问题，如巧立名目收费、变相收费、收费标准高等现象。

（七）信息孤岛未消除，办事效能低的问题。现阶段，部门之间信息没有实现共享，办理业务面临多套系统、多个流程，如何解决群众和企业办事反复提交材料、开具证明问题。

（八）其他问题。是否存在中介机构、大厅（分厅）工作人员收取好处费，在排号插队、材料审核、加急办理等方面提供“方便”的现象；是否存在业务办理时间长、提交材料齐全还要研究等现象。

三、调研方式

主要采取“四个一”调研方式，即：体验一次、走访一次、暗访一次、座谈一次。

体验一次。深入市政务服务大厅进行一次办事体验，亲身感受群众办理某一事项全过程，现场研究解决实际问题；与窗口负责人和工作人员现场讨论交流尚需改进与提升的审批服务内容。

走访一次。深入街道办事处、居民区、企业开展一次走访，与基层干部、群众、企业负责人进行交流，听取反映强烈的突出问题，推动群众到政府办事遇到的疑难、矛盾和共性问题有效解决。

暗访一次。深入乡镇政务服务大厅进行一次暗访，重点检查窗口单位工作纪律、工作作风、服务态度等，掌握推进“只跑一次”改革的真实情况。

座谈一次。深入市政务服务大厅召开一次座谈会，就之前了解的情况和收集的问题，组织各相关部门听取“只跑一次”改革推进情况，研究推动问题解决。

四、进度安排

（一）准备阶段（2018年9月17日至9月19日）。

拟订调研方案，部署调研工作。

（二）调研阶段（2018年9月20日至9月30日）。

1.开展体验、走访和暗访调研工作，掌握全市“只跑一次”改革推进成效。

2.组织市政府各相关部门和乡镇（街）区，听取“只跑一次”改革推进情况，研究推动问题解决。

（三）总结阶段（2018年10月8日至10月10日）。

根据调研情况，深入研究分析，起草形成调研报告。

五、相关要求

（一）各相关部门、乡镇街要高度重视，明确分管领导牵头负责，并确定1名具体联系人，于2018年9月21日17:00前报送分管领导及具体联系人联系方式。

（二）各相关部门、乡镇（街）区要按照实事求是的原则，对存在的问题自查自纠，在2018年9月26日17:00前报送调研材料（包括推进“只跑一次”改革工作存在的问题，取得的实际成效、采取的主要措施、特色亮点工作及具体案例、成果等）。

（三）实地调研时间以电话通知为准。

（四）市跑改办负责座谈调研安排，形成调研报告。

联系人：徐爽（市跑改办），联系电话：67250050,邮箱：[jhszzb@163.com](mailto:jhszzb@163.com)。