

# 南阳市水利局“放管服”暨优化营商环境领导小组文件

宛水放〔2023〕4号

## 南阳市水利局 关于印发《南阳市水利局局长、科长“查堵点、 破难题、建机制、快落实”活动暨涉水政务 “走流程、亲身办”实施方案（试行）》 的通知

各县（区）水利局，局属相关单位，局机关各科（室）：

为深入推进“观念能力作风提升年”活动，进一步转变工作作风、提升服务效能、优化营商环境，根据市“查破建快”工作组活动安排及《南阳市行政审批服务中心关于印发〈南阳市“查堵点、破难题、建机制、快落实”活动“亲身办”实施方案〉的通知》（宛政服〔2023〕28号）文件精神，经局“放管服”及优化营商环境工作领导小组研究制定了《南阳市水利局局长、科长

“查堵点、破难题、建机制、快落实”活动暨涉水政务“走流程、亲身办”实施方案（试行）》，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



# 南阳市水利局

## 局长、科长“查堵点、破难题、建机制、快落实”活动暨涉水政务“走流程、亲身办”实施方案（试行）

### 一、工作目标

为进一步深化“放管服效”改革，推动“五种形式”常态化查堵点，根据全市“观念能力作风提升年”活动安排及《南阳市行政审批服务中心关于印发〈南阳市“查堵点、破难题、建机制、快落实”活动“亲身办”实施方案〉的通知》文件精神，以“亲身办”促进问题整改，高效破解影响改革发展的难题和痼疾，进一步优化政务服务、推动作风转变、提升服务质效，着力打造“办事不求人”的社会环境。

### 二、工作内容

#### （一）活动主体

1. 局长、科长定点办。各涉水业务分管局长、业务科长定期对本科（室）业务对应的政务服务事项进行全程体验，动态掌握简化审批、流程优化并进行跟踪督办。原则上每月开展“亲身办”不少于一次。局行政审批科分管局长，每周至少到窗口“走流程”一次。

2. 县市区联动统筹办。坚持以市带县、上下联动、统筹谋划、

一体推进。各县区水行政主管部门要根据自身工作实际，制定“走流程、亲身办”活动实施方案并抓好组织实施。

## **(二) 体验事项**

开展“走流程、亲身办”主要包括行政审批和公共服务事项。体验人员要认真了解和梳理我局涉水行政审批和公共服务事项的突出问题，选好突破口，找准切入点，抓牢“牛鼻子”，从查询所办事项有关信息为起始，了解应该去哪里办、准备哪些材料、需要几个环节，自己动手准备材料、填写表格、排队办理，直到窗口正式受理、拿到结果，全程体验企业办事人员和群众办事能否问明白、跑明白、办明白。

**1. 办事流程。**重点体验办事所需材料、要件数量、办理时限、办理环节、跑路次数和网上办理等要素，是否操作简便、合理优化，有无提升空间。

**2. 配套服务。**重点体验网上查询、咨询引导、服务指南、办事秩序、首问负责、一次性告知、表格设置、自助办理和投诉监督等要素，看是否简明易懂、利民便民，研究如何改进服务。

**3. 中介服务。**重点体验事项设置、办理时限、业务衔接，检查办理过程中有无服务不优、行业垄断、乱收费等违规违纪行为，研究如何规范中介服务。

**4. 证明材料。**重点体验证明依据、设置必要和证明获得，看有无奇葩证明、循环证明、重复证明，研究如何通过信息共享简化证明。

### **(三) 体验方式**

1. **以群众身份走流程。**体验人员要采取亲自办(以自己为申请人)、代理办(收集待办事项,经授权委托为所代表企业或群众办理具体事项)、陪同办(与企业办事人员或群众一道,全程参与查看办事环节,听取企业和群众意见)等形式,从事前咨询到表格填写,从排队办理到事项办结,全程体验办事流程和企业办事人员或群众办事感受。特别是网上办理事项要从注册登录开始全流程体验,看是否存在办事不便、效率不高等问题,促进政务服务提速增效。

2. **以工作人员身份坐窗口。**各体验局长、科长根据需要直接到所体验窗口坐班,面对面受理审批服务事项,为企业办事人员和群众提供全流程服务,看是否存在流程不优、运转不畅等问题,推进审批效率不断提高。

### **三、时间节点**

“走流程、亲身办”活动不划阶段、不分环节,是“观念能力作风建设年”活动的延续,要做到无缝对接,贯穿“提升年”活动始终,对“建设年”活动中未整改完成的问题,纳入“提升年”活动一并整改。

### **四、有关要求**

**(一) 统筹推进,跟踪问效。**活动要立足利企便民服务宗旨,针对过程中发现的问题,局行政审批服务科要迅速研究落实整改。对能立即整改的问题要立即整改,不能立即整改的要及时上报局

党组，明确整改时限和步骤，限期整改到位。要定期对“走流程、亲身办”体验工作进行总结，及时发现活动开展中存在的问题和不足，完善方法措施、调整工作内容，确保活动取得实效。

**(二)持续整改，深化改革。**活动不图形式、不走过场，旨在解决实际问题，一定要把问题整改贯穿活动始终，构建发现问题、交办问题、解决问题的闭环。

**(三)注重宣传，加强引导。**各单位要充分利用各种渠道大力宣传报道“走流程、亲身办”体验工作情况，动态反映开展“亲身办”工作信息、发现了多少问题、解决了多少问题、优化了多少流程。要针对涉水企业、群众急难愁盼和热点、堵点问题，积极回应社会关切，让广大人民群众成为“亲身办”活动的参与者、受益者和重要监督力量。