

石狮市行政服务中心管理委员会

狮行政管函〔2025〕7号

答复类型：A类

关于市政协八届四次会议 第207号提案的答复

王明志委员：

《关于提升行政服务窗口便民服务质效的建议》(第207号)收悉。现答复如下：

一、改进审批服务流程，提升服务质效

一是深化帮办导办服务。印发《石狮市政务服务中心审批服务帮办导办工作方案的通知》，组成由管委会副主任任组长的服务团队，实行“一企一专员”的服务方式，明确进驻部门职责，以确保对服务对象提供专业高效的服务。二是提升审批服务体验。印发《关于进一步加强为特殊群体开通“绿色通道”服务的通知》，明确规范优待对象的服务及帮办导办流程，推动创建“狮城·暖心办”政务服务品牌，2025年以来累计为重点企业提供53次帮办代办服务。三是推动业务部门齐抓共管。推动各进驻部门窗口落实开展“进窗口走流程”

“局长走流程”等专项活动，部门主要领导、分管领导等深入窗口一线，以群众“会不会”、流程“顺不顺”、体验“好不好”、质效“优不优”为标尺，致力于查堵点、解难题、优服务，全力提升本部门行政审批服务质效。2025年以来，“进窗口走流程”体验活动发现并解决问题18个；“局长走流程”共走访事项46个，发现问题17个，解决问题17个。

二、强化日常监督闭环管理，提升群众满意度

一是多渠道获取群众办事体验。归集“办不成事”投诉窗口、各效能督查监控平台、“12345”政务热线、“码上说真话、码上改作风”等线上线下共12个渠道收集到的有效投诉意见，分类分层级进行处置，并开展投诉热点分析，及时研判处置群众办事堵点、难点。2025年以来接受各类建议投诉13件，已办结13件。**二是建立分组分区巡查机制。**将中心管委会全体干部职工划分5个小组，常态化巡查窗口日常工作情况，重点察看办事群众排队等候、设备运转、群众办事需求、窗口一次性告知等情况，深入窗口了解部门工作新举措、近期重点工作等。发现的问题及时处置，做好跟踪督查，形成问题处理闭环。2025年以来巡查232次，协调解决问题89个。**三是提升大厅监督管理水平。**充分运用省视频监控系统，对大厅窗口工作人员的服务态度、服务规范、工作纪律遵守等情况进行全面监控，做到时时监督、时时纠错。2025年以来累计视频巡查374多次，发现问题10个，均第一时间下发整改通知书并跟踪落实整改情况。

三、强化干部队伍建设，提振干部创业精气神

一是深入贯彻中央八项规定精神学习教育。组织开展党支部书记讲专题党课、管委会主任带头学习廉政案例及观看廉政警示教育片等活动 10 次，深入剖析政务服务领域“四风”问题的突出表现，推动入驻窗口强化廉政风险防范，引导中心全体干部职工从反面典型中汲取教训，筑牢拒腐防变的思想防线。二是推进落实中心“阶梯式”学习制度。中心紧扣“领学促学”主旨，推动窗口主抓专业领域学习，落实新入职必学、新政策必学、疑难问题必学等“五必学”；中心主抓全局思想学习，如创设“510”课堂，在聚焦廉政、职业技能、服务礼仪、消防应急等方面开展全员培训，配合会前廉政小课，坚持把警示教育、业务培训融入日常、抓在经常。截至目前已开展“510”课堂 17 期，累计培训人数 2000 余人次。

分管领导：林少群

经办人员：杨德志

联系电话：0595-83051279

石狮市行政服务中心管理委员会

2025 年 7 月 28 日

（此件主动公开）

抄送：市政协提案法制办、市政府督查室。