

# 武汉市投资促进局

## 市投资促进局关于印发《全市开展政务服务局长“坐窗口、走流程、优服务”活动工作方案》的函

市直相关入驻部门，各区政务服务管理部门：

为贯彻落实国家、省、市优化营商环境决策部署和工作要求，更好破解企业群众办事堵点难点痛点问题，提升政务服务质效，根据省数据局《全省开展政务服务局长“坐窗口、走流程、优服务”活动工作方案》，我局制定了《全市开展政务服务局长“坐窗口、走流程、优服务”活动工作方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

此函。



武汉市投资促进局

2025年3月24日

（联系人：李枝秀 联系电话：13026127396

电子邮箱：754439709@qq.com）

# 全市开展政务服务局长“坐窗口、走流程、优服务”活动工作方案

为贯彻落实国家、省、市优化营商环境决策部署和工作要求，更好破解企业群众办事堵点难点痛点问题，提升政务服务质效，根据省数据局《全省开展政务服务局长“坐窗口、走流程、优服务”活动工作方案》及常态化开展活动要求，结合我市实际，制定本工作方案。

## 一、工作目标

坚持问题导向、目标导向、效果导向，充分发挥各级政务服务部门领导带头示范作用，从企业群众办事、基层窗口服务、行政权力监督等维度，检验政策落地“实不实”、办事流程“顺不顺”、办事效率“高不高”、服务体验“好不好”，推动解决企业群众办事和项目开工建设堵点、难点、痛点问题。持续深化“高效办成一件事”改革，推进政务服务标准化规范化便利化，进一步优化服务机制，提升服务效能，促进政务服务与招商引资融合发展，增强企业群众获得感满意度。

## 二、开展形式

入驻市、区政务服务中心承担行政审批或公共服务职能的部门按照每半年不少于1次的频次，每次半天，安排分管局领导到窗口“坐窗”，以窗口人员、企业群众、服务人员的角色，转身份、换视角体验办事过程，主动查找并推动解决存在的问题；积

极参与政务服务管理部门组织的业务协调工作会议，共同推动解决涉及本部门的疑难复杂问题，优化提升入驻窗口服务质效。

（一）以窗口人员身份“坐窗口”。以窗口工作人员身份到政务服务大厅服务窗口为企业群众办理业务，全流程面对面服务。同时，对企业群众通过 12345 热线、“好差评”系统等渠道反映的不满意事项，从办事结果开始倒推审批流程，查找并解决办事环节的“梗阻”问题。紧盯窗口人员工作作风、办事流程、服务方式，抓实服务效率，增强服务意识，提升服务水平。

（二）以企业群众身份“走流程”。以企业群众身份采取陪同办、帮代办、亲身办等形式体验办事全过程，陪伴办事群众全流程办理一事项，听取办事群众意见；通过注册登录、填写填报、提交申报、等待结果等环节，线上线下全流程帮助或代表该群众办完具体事项；本人作为办事群众，线上线下办理一事项。围绕国家、省“一件事”重点事项，鼓励跨部门体验办事流程。

（三）以服务人员身份“优服务”。以服务人员身份，通过亲身体验、现场查看政务服务全过程，查找服务中存在的问题并推动整改优化。坚持向企业群众问需求、向基层窗口问良策，主动当好窗口服务作风的“监督员”、审批难题的“调解员”，努力让企业群众少跑腿、好办事。

（四）领导带头“解难题”。聚焦进驻事项体外循环、内部签批流程繁琐、系统对接通而不畅、当场办结率不高等问题，结

合体验活动，深入分析研究原因，明确职责，实行问题清单和销号管理。对于跨部门、跨系统、跨层级等疑难问题，会同本级政务服务管理部门等相关部门，共同会商解决。

### 三、实施安排

（一）制定计划。市、区相关部门从2025年3月开始制定年度坐窗服务计划（表格样式见附件1）。于3月28日前反馈至本级政务服务管理部门，沟通协调后确定市、区政务服务中心局长“坐窗口、走流程、优服务”年度安排表。

（二）发布公告。政务服务管理部门根据相关部门需要，提前在政务服务中心大厅入口处显著位置公开坐窗部门名称、领导姓名及职务、坐窗地点及时间等内容，方便企业群众提前查询、了解和参与。

（三）现场服务。“坐窗”领导在窗口要现场受理处置企业群众咨询、投诉、建议，对现场能答复解决的问题，要现场答复解决；现场不能答复解决的问题，要负责跟踪限期办结，并向企业群众答复和回访。

（四）亲身体验。每次局长“坐窗口、走流程、优服务”现场办理事项从本部门高频服务事项清单中随机抽取2项，对发现的问题，通过优化工作流程、完善工作制度、改进工作方法、创新工作举措等方式及时解决处理。

（五）协调会商。政务服务管理部门对疑难复杂问题，适时

组织召开业务协调工作会议，邀请“坐窗”领导及相关部门共同会商解决。

#### 四、保障措施

（一）加强组织领导。市、区相关部门要高度重视，精心组织，将开展局长“坐窗口、走流程、优服务”活动作为改进工作作风、持续优化营商环境的重要内容，结合实际制定切实可行的活动计划，防止形式主义，推动活动常态化开展。相关局领导要亲自参与活动，抓好部署落实，及时研究解决重点问题。

（二）开展宣传引导。市、区相关部门要加强活动宣传报道和舆论引导，正确引导社会预期，回应社会关切，及时宣传局长“坐窗口、走流程、优服务”活动推进情况、亮点工作和典型做法，营造良好舆论氛围。市投资促进局将适时对活动开展情况进行评估，及时调度并通报。

（三）按时报送进展。市直相关部门、各区政务服务管理部门每季度末月 23 日前将《局长“坐窗口、走流程、优服务”活动数据统计表》（附件 2）及季度工作开展情况、典型案例报送市投资促进局（一季度情况与二季度合并报送），市投资促进局将对成效明显、亮点突出的典型案例向全市通报推广。

- 附件：1. 局长“坐窗口、走流程、优服务”计划安排表  
2. 局长“坐窗口、走流程、优服务”活动数据统计表

附件 1

## 局长“坐窗口、走流程、优服务”计划安排表

单位名称：                      联系人：                      联系方式：                      时间：    年    月    日

序号	姓名	职务	时间安排	地点及窗口位置	备注

备注：1. 时间安排可暂按月份填写，后期实施时，如确定了具体的日期和时间（或有其他调整），请提前 3 个工作日告知政务服务管理部门，便于根据需要提前公示；

2. 地点及窗口位置请填写政务服务中心名称及具体窗口所在的楼层、区域及编号。

附件 2

## 局长“坐窗口、走流程、优服务”活动数据统计表

单位名称：

联系人：

联系方式：

时间： 年 月 日

序号	部门名称	局领导参与活动人次	服务群众人次	发现问题数	解决问题数	提出解决措施条数	建立完善制度个数	新闻宣传篇数	备注
1									
...									
总计									