

焦作市市场监督管理局

焦作市市场监督管理局 关于印发《焦作市市场监督管理局关于 开展“科长走流程”活动实施方案》的 通知

各县(市、区)市场监管局、市城乡一体化示范区分局、市局
机关各科室、直属各单位:

现将《焦作市市场监督管理局关于开展“科长走流程”
活动实施方案》印发给你们,请结合实际认真落实。



焦作市市场监督管理局关于开展“科长走流程”活动实施方案

为强化推进市场监管系统行风建设工作，全面提升服务市场主体和人民群众的水平，提升依法科学履职尽责的能力，全力提高市场主体和群众满意度，做好三年行风建设工作，打造一流的营商环境，根据《全市市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动 2023 年工作要点》，结合我局实际，制定实施方案如下。

一、体验人员

行政审批服务科、登记注册科、质量监督科、食品协调科、食品生产科、食品流通科、餐饮科、特种设备科、药品监督管理科、医疗器械监督管理科、计量科、标准化科、知识产权促进科、知识产权保护科、非公经济促进科等科室负责人至少全程参与办理高频事项 1 项。

二、体验事项及方式

（一）体验事项

深入我市各个大厅、市场监管所及开设的服务窗口，结合自身科室职能，体验行政审批和公共服务事项、非窗口重要服务事项的办事流畅度。

（二）体验方式

1. 以企业群众身份走流程。走流程人员要采取亲身办（以自己为申请人）、代理办（收集待办事项，经授权委托，

为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，从事前咨询到资料准备、表格填写，从资料上传、排队办理到事项办结全程体验办事流程，体验企业和群众办事感受。特别是网上办理事项要从注册登录开始全流程体验，从中发现办事不便、效率不高等问题，促进服务工作整改提效。

2. 以工作人员身份坐窗口。走流程人员要直接受理审批服务事项，为企业办事人员和群众提供全流程面对面服务，从中发现流程不优、运转不畅等问题，促进审批服务提速。

（三）体验重点

体验人员要认真梳理行政审批和公共服务事项的突出问题，选好重点，从查询所办事项有关信息为起始，包括电话咨询、现场咨询，了解应该去哪里办、准备哪些材料，自己动手准备材料、填写表格、排队办理，直至窗口正式受理、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、所需文件数量、办理时限、办理环节、跑路次数和网上办事等要素，是否操作简便、合理优化，有无提升空间。

2. 配套服务。重点体验热线服务、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. 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。

4. 工作差距。对标先进地区的经验和作法，发现问题，寻找差距，分析工作中的短板和弱项，认真分析研判落后原因，明确整改方向。

三、工作要求

（一）“科长走流程”活动是将“我为群众办实事”和持续优化营商环境相结合的重要举措，各科室务必要引起高度重视，积极参加“科长走流程”工作中去，年底前完成市内线上、线下走流程活动。

（二）各县（市、区）市场监管局、市城乡一体化示范区分局、直属各单位要做好配合工作，梳理自身行政审批、公共服务和非窗口重要服务事项中的高频事项，10月13日前报送《高频事项统计表》。

（三）坚持高频事项、堵点事项必须“走”，对照先进地区、先进做法，将发现的问题或企业群众诉求及时形成问题清单，有针对性地拿出优化提升措施，限期整改。

（四）对“走流程”活动走过场，对市场主体和群众反映强烈，应发现而未发现、应整改而未整改的问题，对工作

严重滞后，被动应付、消极作为的个人和科室，严肃追责问责。

- 附件：
1. 高频事项统计表
 2. “科长走流程”活动情况表

焦作市市场监督管理局

2023 年 10 月 10 日

附件 2

“科长下基层走流程”活动情况表

填报单位：（盖章）

填报时间：

走流程人员	
时间	
地点	
事项	
走流程方式 及事项办理情况	（线上体验、线下窗口、陪同、服务、召开座谈会、暗访 或其他方式；重点说明办理事项时的环节、时限、所需材料、 跑动次数及体验感受等情况）
发现的问题	
群众的需求	
整改措施	
整改完成时 限	
（走流程人员签字）	

附件 1

焦作市市场监督管理局高频事项统计表

填报单位：

填报时间：

序号	事项名称	事项类型	是否纳入“走流程” 活动 (如未请说明理由)	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				