附件2

芙蓉区“走流程、解难题、优服务”事项

记录表

为确保本次“走流程、解难题、优服务”行动事项记录真实、客观、有效，请您根据实际情况如实填报。

走流程单位：

走流程人员姓名:

走流程人员职务：

走流程线下办事大厅名称：

走流程时间： 年 月 日

第一部分：走流程基本情况

一、事项名称（□依申请类政务服务事项□“一件事一次办”事项）

（请手动填写）

1. 走流程身份（分别选择办事群众、窗口工作人员身份体验）

□**以办事群众身份（模拟走、帮代走、陪伴走根据实际情况选择一种体验）**

1. 模拟走流程（把本人作为办事人，线上线下办一件事，全流程体验办事感受）。

线上办事平台：□一网通办平台 □其他 （请手动填写）

办事感受 □满意 □基本满意 □一般 □不满意

线下办事窗口：□业务专窗 □综合窗

办事感受 □满意 □基本满意 □一般 □不满意

1. 帮代走流程（经有办事需求的群众授权委托，以该办事群众的身份，通过线上线下，从注册登录、填写填报、提交申报、等待结果，全流程帮助或代表该群众办完具体事项）。

线上办事平台：□一网通办平台 □其他 （请手动填写）

办事感受 □满意 □基本满意 □一般 □不满意

线下办事窗口：□业务专窗 □综合窗

办事感受 □满意 □基本满意 □一般 □不满意

1. 陪伴走流程（陪伴办事群众，全环节办一件事，了解办事流程运行情况，听取办事群众意见）。

线下办事窗口：□业务专窗 □综合窗

办事感受:□满意 □基本满意 □一般 □不满意

□**以窗口工作人员身份（坐窗走、“倒推”走根据实际情况选择一体体验）**

1. 坐窗走流程（以部门工作人员身份坐在政务服务大厅窗口，面对面接待办事群众，从答疑解惑、直接受理、后台审批、打印结果等，走完审批流程）。

办公条件:□满意 □基本满意 □一般 □不满意

待提升的地方：

办事指南:□非常精准 □基本精准 □不精准 □无办事指南

受理平台:□满意 □基本满意 □一般 □不满意

受理平台：□一网通办平台 □其他 （请手动填写）

审批平台:□满意 □基本满意 □一般 □不满意

审批平台：□一网通办平台 □其他 （请手动填写）

1. “倒推”走流程（对企业群众通过12345政务热线、好差评系统等渠道反映的不满意事项，从办事结果开始，往前倒推审批流程，查找办事环节的“梗阻”问题）。

来源渠道：□12345政务热线 □好差评系统 □其他

反映的不满意事项是否属实？□属实 □不属实 （勾选属实，继续下题）

是否助推问题解决？□是 □否

第二部分：查找问题基本情况

一、办事服务是否快捷方便？

1.是否已实现就近查询、办理？

□是（在后面情形上打勾） 1.自助机2.乡镇（街道）3.村（社区）

□否

2.能否网上、掌上查询、办理？

□是（在后面情形上打勾）1.“我的长沙”2.行业政务APP 3.国家政务服务平台

□否

相关情况说明：

二、办事流程是否精简？

1.审批事项设置是否依法依规？ □是 □否

2.承接下放或赋权的事项是否接得住？ □是 □否

3.办事指南是否清晰准确并与实际操作的一致？ □是 □否

4.减环节、减材料、减时限、减跑动、减费用是否还有提升空间等？ □是 □否

三、线上线下是否融通融合？

1.线下政务服务大厅“三集中三到位”改革是否到位？

□是 □否

2.事项进驻是否充分、授权是否到位？ □是 □否

3.是否“体外循环”、反复排队、多次跑腿等？ □是 □否

4.“一网通办”是否办得通，是否存在重复登录、错链断链、无法访问、无法提交、反复提交？ □是 □否

5.线上线下办事指南是否不一致、办理标准不相同？ □是 □否

四、内部业务是否衔接顺畅？

1.部门内部审批服务权责是否明晰，是否存在互相掣肘？

□是 □否

2.部门之间并联审批是否协同有效，上下联动审批是否顺畅？

□是 □否

五、干部作风是否廉洁高效？

1.是否存在吃拿卡要 □是 □否

2.是否不给好处不办事、给了好处乱办事 □是 □否

3.是否勾结“黑中介” □是 □否

六、与先进城市相比较，相同事项的材料、时限是否少于杭州市？

1.材料压缩 □是 □否

2.时限压缩 □是 □否

七、其他问题