



三门峡市住房和城乡建设局文件

三建〔2022〕170号

三门峡市住房和城乡建设局 关于印发《2022年度“伴您走流程”活动 工作方案》的通知

机关各科室、局属各单位：

为持续优化营商环境，扎实开展“能力作风建设年”活动，深入推进住建领域行政执法（审批）队伍教育整顿，持续解决好群众急难愁盼问题，进一步提升为民服务质量，更好优化办事流程，让群众办事更加便捷，现将《2022年度“伴您走流程”活动工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行，积极开展，抓好落

实。



2022年5月24日

2022年度“伴您走流程”活动工作方案

为持续优化营商环境，助推“能力作风建设年”活动扎实开展，深入推进住建领域行政执法（审批）队伍教育整顿，推进领导干部“走流程”制度化、规范化、常态化，提升为群众办实事的工作能力，根据《三门峡市住建系统行政执法（审批）队伍教育整顿推进工作方案》要求，结合我局实际，制定本工作方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心，坚持问题导向、目标导向、结果导向，聚焦住建系统行政执法（审批）部门和人员在思想能力、作风、纪律以及体制机制等方面存在的问题，以陪伴企业群众创业办事的方式，查找和感受政务服务工作中的痛点、堵点、难点，促进各科室各部门看到真实问题、拿出有力措施，切实“提能力、改作风、补短板、办实事”，持续解决群众最急最忧最盼问题，让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

二、实施主体

住建系统相关承担行政执法（审批）及政务服务职责分管领导、科室负责人。

三、活动内容

（一）事项范围。

重点包括但不限于建设工程施工许可、建筑业企业资质核

准、房地产开发企业资质核定、建设工程消防验收、商品房预售许可、建筑起重机机械备案、市政设施建设类审批、联合验收、城镇污水排入排水管网许可、城镇燃气经营许可证核发、特殊建设工程消防设计审查、公租房租赁补贴资格确认、房屋交易合同网签备案、用水用气报装、维修资金缴存和使用、房屋租赁合同备案等各类高频政务服务事项。不包括涉及诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访事项，以及涉密、违反公序良俗事项。

（二）重点内容。

1. 体验窗口服务。看政务服务窗口服务是否优化，办事流程是否精简，群众办事难点痛点问题是否解决。

2. 体验网上办事。看网上办理事项是否基本覆盖，是否顺畅便捷，是否易于操作，重点体验热线服务、网上查询、服务指南、自助办理等要素。

3. 体验公共服务。看民生服务是否存在堵点，公用事业、费用缴纳等是否利民便民。

4. 体验内部流程。看权责职能是否清晰、部门协同是否紧密，上下联动是否一致，资金项目管理是否规范，惠民惠企政策是否落实。

四、工作方式

（一）畅通申请渠道。住建系统各单位通过门户网站、微信公众号、政务服务大厅LED显示屏等渠道，公示受理企业和群众

“伴您走流程”申请的相关方式、方法，通过政务服务预约电话（2775325）、窗口现场申请方式受理“伴您走流程”申请。政务服务大厅六楼619窗口设立“伴您走流程”窗口，受理“伴您走流程”申请，收集问题，受理投诉、举报。申请人在确保办理相关政务服务事项的材料齐全后，可申请参加“伴您走流程”活动。

（二）选取申请人。局政务服务科根据申请情况，于每月10日前随机选取5个“陪伴”走流程的对象，申请后未被选取的，由窗口人员告知申请人并解释原因。“陪伴”人员为申请人办理政务服务事项涉及部门主管领导或科室负责人，全程“陪伴”申请人办理政务服务事项，获悉办理情况、遇到的问题及原因，确保及时、周到“陪伴”，以最大力度和最高效率去协调、督促解决相关问题。

（三）运转流程。在政务服务窗口电话及线下申请的，由窗口受理人员收集好申请表等相关材料后，统一汇总，每月随机选取“陪伴”走流程对象后，通知涉及科室及分管领导，由涉及科室自行安排走流程时间，并将“陪您走流程”处理及情况反馈（见附件4）汇总至政务服务科。

（四）走流程相关要求。各相关科室要与申请人签订承诺，申请人不得录音、录像，不得公开走流程过程中的相关工作信息，申请过程中局各科室可安排相关人员进行跟踪记录，并做好宣传工作。

五、工作时间

(一) 预热营造氛围阶段。5月下旬，通过政务服务大厅、住建局官网、微信公众号等多种渠道、方式，进行宣传解读，公示方式、方法，有效拓展“伴您走流程”的社会认知度，引导办事企业和群众积极参与。

(二) 集中和重点开展阶段。6月至7月，集中开展“伴您走流程”工作。重点领域：建设工程施工许可、建筑业企业资质核准、房地产开发企业资质核定、建设工程消防验收、商品房预售许可、建筑起重机机械备案、市政设施建设类审批、联合验收、城镇污水排入排水管网许可、城镇燃气经营许可证核发、特殊建设工程消防设计审查、公租房租赁补贴资格确认、房屋交易合同网签备案、用水用气报装、维修资金缴存和使用、房屋租赁合同备案等各类高频政务服务事项。

(三) 总结和固化阶段。8月底前，进一步收集和协调解决政务服务工作中的瓶颈问题，总结推广可复制、操作性强的经验做法，完善工作规则和方式方法，推进“伴您走流程”制度化、规范化、常态化，切实提升营商环境建设监督工作的社会认可度。

六、有关要求

(一) 压实责任。各职能科室、单位根据工作分工、分管、联系、监督的领域及实际情况统筹安排日常工作，确保“陪伴”申请及时回应，“陪伴”人员应时到岗，坚决防止“作秀”、走

过场、只陪不管、不敢碰硬等形式主义、官僚主义行为，如有发生将严肃追责。

（二）形成闭环。要完善“伴您走流程”事项的受理、办理、评价、回访等环节的工作流程，确保闭环运行。要按附件表格要求，填报存在问题及原因、解决方式方法，建立问题整改台账。定期将“伴您走流程”工作进展情况报送至局政务服务科。

（三）整改提升。要深入推进行政执法（审批）队伍教育整顿，扎实开展“伴您走流程”活动，真心实意为企业和群众办实事，发现问题、收集问题，建立问题整改台账，积极整改，切实提升政务服务能力。对于确实存在问题拒不整改的部门，要依规依纪严肃处理。

- 附件：1. 三门峡市住房和城乡建设局“伴您走流程”工作领导小组成员名单
2. “伴您走流程”申请表（样表）
3. “伴您走流程”活动登记表
4. “伴您走流程”事项的受理、派单、办理、评价回访表

三门峡市住房和城乡建设局办公室

2022年5月24日 印发



附件 1

三门峡市住房和城乡建设局 “伴您走流程”领导小组成员名单

为扎实开展“能力作风建设年”活动，深入推进住建领域行政执法（审批）队伍教育整顿，推进领导干部“走流程”制度化、规范化、常态化，提升为群众办实事的工作能力，有效推进“伴您走流程”工作，成立市住建局“伴您走流程”工作领导小组，具体名单如下：

组 长：张邦年（党组书记、局长）

副组长：陈鸿钧（党组成员、副局长）

邱成峰（党组成员、副局长）

赵会军（党组成员、副局长）

曹德全（党组成员、总规划师）

成 员：张运锋（政务服务科科长）

张 军（建筑市场监管科科长）

付林林（工程质量安全监管科科长）

刘 刚（城市与建筑设计科科长）

粟云剑（城市建设科科长）

杨俊峰（公用事业科科长）

李俊清（房地产市场监管科科长）

秦青玉（住房保障科科长）

辛万霞（住房保障中心主任）

乔改伟（房地产交易中心主任）

杭志刚（物业专项维修资金管理中心主任）

赵 炜（房地产租赁管理处主任）

附件 2

“伴您走流程”申请表（样表）

姓名:	张三	身份证号:	411202XXXXXXXXXXXXXXXXXX
联系方式:	1XXXXXXXXXX	办理方式:	网上办理/大厅办理
申请事项:	建筑业企业资质核准		
存在问题:	事项办理流程不合理，办事人需重复跑动多次		
申请人承诺:	申请人签字： (我承诺，“伴您走流程”期间不进行录音、录像，不对外公开走流程过程中的相关工作信息)		
窗口初审意见:	审核人签字:		

附件 3

“伴您走流程”活动登记表

填报单位：（公章）

填报日期：

序号	申请人信息 (名称、联系方式)	申请办理业务	是否办理过 此业务	未成功办理 原因	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

附件 4

“伴您走流程”事项的受理、派单、办理、评价、回访表

(此表由陪伴走流程人员所在科室填写)

序号	申请人信息 (名称、联系方式)	陪伴走流程时间 (月、日)	陪伴人员 (姓名、职务)	陪伴事项 (线下/网上)	反映问题	是否解决及整改 (优化情况)	未解决问题及原因	回访及申请人评价 情况
1								
2								
3								
4								
5								
6								

填表单位:

填表联系人:

联系方式:

填表时间:

