

泉州市行政服务中心管理委员会文件

泉行政管〔2025〕11号

泉州市行政服务中心管委会关于开展 “进窗口 走流程”专项体验活动的通知

市直各有关单位，各县（市、区）行政服务中心管委会、台商投资区行政审批服务局：

根据《福建省机关效能建设领导小组印发2025年福建省机关效能建设工作要点的通知》（闽效综〔2025〕1号）文件要求，原“假如我是办事人”专项体验活动名称变更为“进窗口 走流程”专项体验活动，现将调整后的实施方案印发给你们，请认真组织实施。原《泉州市行政服务中心管委会关于开展“假如我是办事人”专项体验活动的通知》（泉行政管〔2025〕7号）同步废止。

泉州市行政服务中心管委会

2025年4月9日

“进窗口 走流程”专项体验活动实施方案

为积极响应省委、省政府“数字赋能政务服务”“为民办实事”改革工作精神，落实市政府工作部署，决定开展“进窗口 走流程”专项体验活动，深挖改革工作中的“痛点”“堵点”“难点”，持续优化工作推进机制，助力政务服务更加便捷高效，切实提升企业群众获得感和满意度，特制定本方案。

一、工作目标

以企业、办事群众在政务服务过程中的体验感、获得感和满意度为检验标准，从企业群众办事和基层同志办理的角度，对三大改革深入开展“进窗口 走流程”专项体验活动，致力于查堵点、解难题、优服务，持续优化流程、健全制度、提高效率，切实提升企业、群众获得感和满意度。

二、体验对象

（一）市、县两级涉及三大改革的各部门（含下属管理单位）分管领导、窗口负责人（部门名单详见附件1）。

（二）新闻媒体，办事群众，相关企业、项目业主和行业协会代表，第三方评估机构。

三、体验角度

（一）窗口办理角度

聚焦办事流程体验，以“办事人”身份到办事窗口、政务服务一体机模拟体验办理过程，全程参与三大改革涉及的现场咨询、受理、审查、决定（含办结）等流程，针对申报受理环节、办理

顺畅程度、获取办事指南等线下业务办理方面进行认真体验，对相关流程提出优化建议。

（二）线上办理角度

聚焦服务平台体验，围绕“网上办、掌上办、自助办”，以“办事人”身份对预约履约等各种申报、办理界面易用性等线上业务办理方面进行亲自操作，在福建省网上办事大厅、闽政通 APP 等渠道进行全流程体验，针对包括页面设计、办事指南、办事入口等要素提出优化建议。

（三）基层办事角度

聚焦服务水平提升，以政务服务窗口工作人员身份到实体服务大厅窗口坐班，现场受理办事人的审批申请，对三大改革涉及的系统操作进行全流程体验，同时与办事群众沟通交流，现场收集来办事群众对三大改革成效的评价，有针对性地提高窗口的服务能力和办事效率，力求做到流程最优、服务最好。

四、体验内容

（一）高效办成一件事。从咨询、办理、审批、补件、办结、结果领取等全链条进行体验，重点体验情形划分是否合理、事项构成是否完备、办理流程是否简便、数据回填是否有误、数据推送是否高效，各方面有无优化提升空间。

（二）无证明城市。从咨询、受理、审查、补件、无证明城市业务协同或帮代办等方面进行体验，重点体验申报材料、办理时限、办理环节、材料获取渠道、业务协同或帮代办等要素是否齐全、操作是否简便，有无优化提升空间。

（三）数据最多采一次。从咨询、申请、数据采集、数据共享等方面进行体验，重点体验窗口宣贯情况、申报表单是否符合五级十五同标准、申请表单数据回填完整性以及准确性，各方面有无提升空间。

五、体验总结

第一阶段:建立“体验清单”，让“活动”“走实”（4月18日前）。各级各部门、各县（市、区）根据方案要求及时制定年度工作方案及全年计划安排表（详见附件2），建立健全“进窗口 走流程”事项“体验清单”。各级各部门报送同级行政服务中心管委会，各县（市、区）报送市行政服务中心管委会备案。

第二阶段:建立“问题清单”，让“活动”“走深”（4-12月底）。各部门分管领导、审批科长体验“走流程”，深挖问题，研究对策，改进提升，根据“进窗口 走流程”活动中发现问题填写活动反馈清单（详见附件3），每月8日前各级各部门报送同级行政服务中心管委会，每月10日前各县（市、区）报送市行政服务中心管委会。

第三阶段:建立“成效清单”，让“活动”“走效”（每季度上旬10日前）。各级各部门根据活动发现的问题及解决措施进行改进后总结成功做法，完善持续改进机制，每季度8日前形成上个季度成效报告（详见附件4），12月底前形成年度总结报告，报送同级行政服务中心管委会，各县（市、区）于每季度10日前报送市行政服务中心管委会。

六、工作要求

1.加强组织领导。各级有关部门要高度重视，周密安排部署，切实加强组织保障。主要领导要亲自统筹、亲自落实，严格按照方案要求安排好体验事项以及时间进度，坚决防止搞形式、走过场，高标准高质量推进活动开展，保证各项任务落实到位。

2.突出活动重点。各级有关部门应主动了解企业群众和重点项目业主在办事过程中的获得感和需求，从中发现本部门三大改革存在的重点问题，并转化为本次专项体验活动的重点体验任务，通过活动切实找准问题症结，寻找解决问题的可行途径，同时注重结合建章立制、出台政策文件等形式固化活动成果，从而更加精准有效地提高行政审批服务效能。

3.注重宣传引导。聚集企业群众关切，通过在电视、报纸、广播、网络等新闻载体做好宣传报道，提高此次专项体验活动的社会知晓率。各级有关部门自行联系新闻媒体进行跟踪报道，如主动邀请电视台、报社记者等进行陪同体验、动态跟进，共同做好宣传工作，正确引导社会预期，营造良好的舆论氛围。

4.强化督促检查。此次活动将结合现场核查、实地暗访、随机抽查等方式加强督查，主要侧重查找问题是否深入以及改进措施是否有效。各级部门主要负责同志要在活动中摸清情况、找准问题，着重挖掘问题产生和存在的深层次原因，并针对性地督促指导问题解决，确保活动取得实效。市行政服务中心管委会加强对此项活动的监督检查和考核，重点考核“进窗口 走流程”专项体验活动落实情况和清单台账建立情况，及时通报工作完成情况，并纳入年度绩效考核及“政务服务质效”考核中。

七、材料报送要求

相关材料均需盖章扫描，并与原文件通过“泉州市级一体化办公平台”外部文件传送反馈至市行政服务中心管委会业务管理科周思曲。联系人：周思曲（市行政服务中心管委会业务科），联系电话：0595-22132220；苏永凤（市行政服务中心管委会技术科），联系电话：0595-22132245。

附件：1.涉及部门名单

2.“进窗口 走流程”专项体验活动工作安排表

3.“进窗口 走流程”专项体验活动问题反馈表

4.“进窗口 走流程”专项体验活动成效报告

附件 1

涉及部门名单

一、市级部门

(一) 常驻单位

发改委、教育局、公安局、民政局、人社局、资源规划局、生态环境局、住建局、交通运输局、林业局、商务局、卫健委、应急局、海洋渔业局、市场监管局、国动办、城管局、港口发展中心、泉州海关（省管）

(二) 非常驻单位

科技局、工信局、司法局、财政局、农业农村局、水利局、文旅局、体育局、数据局、新闻出版局、地方金融管理局、档案局、国安局、城镇集体工业联合社、气象局、侨办、外事办、残联、消防支队、通管办（省管）、民宗局、贸促会

(三) 二级下属审批服务单位

公安出入境支队、丰泽交警大队驾管中队、医保中心、社保中心、机关社保中心、住房公积金中心、就业人才中心、不动产登记中心、泉州市房地产交易与监测中心、泉州市房屋安全中心、市自然资源和规划档案馆、直属运管所、耕契税征收中心、海峡公证处

(四) 便民服务单位

泉州自来水公司、国网泉州供电公司、燃气公司、广电网络泉州分公司

二、县级部门

请参照市级单位自行确定名单

“进窗口 走流程”专项体验活动工作安排表

联系人： 联系方式： 填报时间：

序号	单位名称	体验事项名称	体验身份	体验方式				体验改革事项	体验干部	计划体验时间	备注
				窗口办	网上办	掌上办	自助办				
1	XX局	XXXX	办事人/基层工作人员	√				高效办成一件事/无证明城市/数据最多采一次	王XX	2025年X月X日	XX中心

注：若体验单位为本单位管理的下属单位，请在备注栏表明下属单位名称。

“进窗口 走流程”专项体验活动问题反馈表

填报单位： 联系人： 联系方式： 填报时间：

序号	体验事项名称	体验时间	体验干部	体验方式				是否有开展宣传报道	体验发现的“堵点”“难点”问题	具体解决措施	完成时限	是否已解决	备注
				窗口办	网上办	掌上办	自助办						
1	XXXX	2025年X月X日	王XX	√					高效办成一件事/无证明城市/数据最多采一次				XX中心
注：若体验单位为本单位管理的下属单位，请在备注栏表明下属单位名称。													

附件4

“进窗口 走流程” 专项体验活动成效报告

- 一、基本情况概述
- 二、体验发现的问题
- 三、改进措施和文件出台情况
- 四、改进成效

单位

日期

