

“最多跑一次”改革 简 报

第 76 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 18 日

转换角色 双重体验 湖州市局长轮流当办事员成常态

按：近期，各市党政主要领导和部门一把手以普通群众身份到窗口体验，亲身感受群众和企业办事流程。湖州市则在此基础上，开展了“窗口体验日”活动，市政府及部门领导以办事员身份到窗口坐班，从另外一个角度获取办事体验，深入体验办事全程运行机制，切实提升改革成效。

近日，湖州市国土资源局、建设局、规划局的“一把手”陆续来到湖州市行政服务中心，在窗口坐班，通过参与接件、办件等具体工作业务，“面对面”与群众交流，“零距离”开展服务，听取群众心声，征求群众意见，解答群众提出的热点、难点问题，获得了不一样的感受和更多的一手资料。

据悉，一把手轮流到窗口当办事员在湖州市将成为常态，市政府领导每年安排一次，部门领导每季度安排一次，每次时间半天。从5月起，湖州市政府领导班子成员、集中进驻市行政服务中心的部门主要领导和分管领导将陆续来到中心窗口坐班，参与“窗口体验日”活动。通过领导进驻窗口一线，接待群众，换位体验，协调疑难，推进改革。

通过分别以群众身份和办事员身份完成体验后，一把手们有了更深的体会，也有了更深的思考。在窗口当了办事员之后，一位部门一把手在谈到体会时说到：“‘一窗受理’物理整合已完成，化学反应未形成，建议适当增加窗口，加强业务培训。涉及企业投资项目开工前的审批环节多，时效性不高，建议流程再造、事项整合。”另一位部门一把手则体会到：“有必要增加窗口工作人员力量，提高窗口即办率。此外，窗口工作人员压力大，要多出台一些关心关爱窗口工作人员的举措。”这些都是角色转化带来的新发现、新体会、新思考，为下一步改革的关键和重点指明了方向。

同时，为了让“窗口体验日”活动更为有效地展开，市行政服务中心还将提前在“中心”网站和大厅咨询台、公告栏等处，预告领导干部来窗口体验的信息。

湖州市的做法基于对改革的全过程考虑，从办事双方的不同角度进行深度思考，不仅对“最多跑一次”下一步各项改革工作带来了启发，也对今后更广领域的改革提供了有益参考。

本刊邮箱：364425706@qq.com

报：车俊、袁家军、陈金彪、冯飞、熊建平、朱从玖、梁黎明、孙景淼、高兴夫、成岳冲同志，省政府秘书长、副秘书长，省委办公厅、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室。

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、县（市、区）“最多跑一次”改革办公室。
