

随州市人力资源和社会保障局办公室

随人社办发〔2025〕3号

关于全面开展“局（科）长走流程”活动的 通 知

各县、市、区人力资源和社会保障局，局机关各科室和局属各单位：

为常态化推进“局（科）长走流程”，打造一流政务服务和营商环境，切实提升全市人社系统行风建设成效，打造更加便民、高效、优质的人社服务体系，现就全市人社系统全面开展“局（科）长走流程”活动事宜通知如下：

一、工作目标

聚焦人社领域重点政策举措和高频服务事项，聚焦基层和企业群众“急难愁盼”问题，从群众办事、基层经办、督查指导、研究研判四个角度、线上和线下两种途径出发，看政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”，进一步查找民生堵点、痛点，打通办实事堵点、关键点，持续打造“23℃人社服务”品牌，不断增强企业群众获得感、满意度。

二、工作安排

（一）参加人员

市本级参加人员为局领导、各有关科室负责人、局属各单位班子成员及科室负责人。县（市、区）人社部门参加人员为县（市、区）人社局班子成员及所属各单位负责人。各地各单位可根据实际情况，适当扩大人员参与范围，开展有针对性、有特色的“走流程”活动。

（二）活动形式

1、以企业群众身份走流程。要采取亲身办、代理办、陪同办等形式，从事前咨询、资料准备、表格填写到排队办理，从注册登录、资料上传到事项办结，全流程体验政策知晓是否便利、业务流程是否畅通、办事材料是否精简、办理时限是否合理、便民举措是否方便，政策落实是否快捷。

2、以工作人员身份坐窗口。要到服务窗口和工作人员一起受理人社政务服务事项，为企业办事人员和群众提供全流程面对面服务，全流程体验事项申请、受理、审核、办结、反馈等各环节，切实摸清情况、查摆问题、倾听需求。

3、以督查人员身份作指导。既可以到本部门所属窗口单位开展“走流程”活动，也可以到下级部门所属窗口走流程，了解本部门服务事项的具体落实情况，同时做好业务指导。重点督导重要改革事项及“高效办成一件事”事项。

4、以研究人员身份出方案。在日常工作中通过对现行法律法规规定、上级文件要求的研究，结合现实操作可行性、利企利民便利性的思考，以及通过各种渠道收集群众诉求进行研判，针对发现的问题提出有效的解决方案。

以上四种形式，至少选择两种体验，其中“以企业群众身份走流程”和“以工作人员身份坐窗口”至少选择一种。

三、工作任务

（一）做好“走”前准备。坚持问题导向，加强业务研究，对确定的“走流程”事项，深入细致梳理涉及事项的政策要点、经办规程、办事指南、具体问题等要素，细化“走流程”事项清单内容、体验要求，科学确定“走流程”的方式方法、参加人员等，提高“走流程”针对性、实效性。

（二）建立工作台账。坚决防止“走流程”活动中的形式主义、官僚主义问题，要结合职能职责认真查堵点、深入摸需求、广泛听意见，针对“走流程”活动发现的问题或工作需求，及时填写2025年“局（科）长走流程”活动情况表（附件1），2025年“局（科）长走流程”问题清单、需求清单和解决措施清单情况汇总表（附件2），同时留存活动开展图片资料、宣传报道等。

（三）切实整改问题。对“走流程”中发现的问题、基层群众需求，建立问题清单、需求清单和解决措施清单，清单实行项目化管理，动态调整，逐一销号办结。对能立行立改的问题要立

即整改；对普遍共性问题，要找准症结、完善措施、补齐短板，推动解决一类问题；对暂时不能解决的复杂问题要做好解释说明，研究推动解决。

（四）完善长效机制。建立完善领导领銜走访体验机制、发现问题跟踪问效机制，对新出台的重点政策措施、重点工作，群众关切的重点事项及时提请领导领銜“走流程”；对“走流程”发现的重点问题及时转办督办，确保问题整改落实到位；对已完成整改的问题，要适时组织“回头看”“再体验”，看整改是否到位、机制是否完善、效能是否提升，不断巩固整改成果。

四、活动步骤

（一）准备阶段（2025年3月1日至3月中旬）

制定活动方案，明确活动目标、内容、步骤和要求等；向各单位、科室传达活动精神，部署工作任务，确保活动顺利开展。

（二）实施阶段（2025年3月中旬至4月底）

局长（科长）按照活动内容要求，分批次、分业务领域开展走流程体验活动，及时收集问题和意见建议，形成问题清单。

（三）整改阶段（2025年5月底前）

根据问题清单，组织相关单位、科室研究制定整改措施，启动整改工作。政务服务科对整改工作及时跟踪检查，定期通报整改情况。

（四）“回头看”阶段（5月底至9月底）

政务服务科要组织开展“局（科）长走流程”问题整改“回头看”，督促问题整改落实到位、巩固整改成效。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各地各单位要在思想上高度重视，进一步提高政治站位，将“走流程”作为改进工作作风、提升行风建设成效的重要抓手，主要负责同志亲自抓，分管负责同志具体抓，明确牵头单位、责任分工，加强工作调度，切实推动解决问题。

（二）加强沟通协作。各地各单位要加强“走流程”工作沟通协作，推动落实政策、解决问题、优化服务。对能够协调解决的问题、群众需求，要积极协调解决。对不属于本地本单位推动解决的问题和群众需求，要提出合理化意见建议。

（三）做好宣传推广。各地要加强“走流程”情况总结，有关亮点做法书面材料和推进工作的意见建议，及时报市人社局政务服务科。要认真总结开展“走流程”的创新举措和成效经验，充分利用报刊、网络等载体加强宣传推广。

（四）严肃工作纪律。要精心做好“走流程”的各项安排，坚决杜绝形式主义、官僚主义，防止扎堆下基层“走流程”，切忌以“开会议、听汇报、堆材料”代替“走流程”，切实为基层减负。

活动结束后，各县市区人社局以及局机关各科室、局属各单

位应于5月25日前，将“走流程”的活动情况（含活动情况表、图片资料、宣传报道）和“三个清单”情况汇总表（签字盖章版和电子版）报局政务服务科。联系人：郑黎明、陈海容，联系方式：3222295、3230567。

附件：1.2025年“局（科）长走流程”活动情况表

2.2025年“局（科）长走流程”活动问题清单、需求清单和解决措施清单情况汇总表



随州市人力资源和社会保障局办公室

2025年3月7日印发

附件 1

2025 年“局（科）长走流程”活动情况表

填报单位：

联系人：

联系电话：

走流程人员	姓名（及职务）
时间	
地点	
走流程事项	
走流程方式	以企业群众身份走流程：线下办理（亲身办、代理办、陪同办等）、线上办理；以工作人员身份坐窗口；以督查人员身份作指导；以研究人员身份出方案；其他（座谈、暗访等）
事项办理情况	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	
群众或工作人员反映的需求	
整改措施	
整改完成时限	

签字：

备注：该表格要求参加人员一人一表。

附件 2

2025 年“局（科）长走流程”活动问题清单、需求清单和解决措施清单 情况汇总表

填报单位：

联系人：

联系电话：

序号	单位 (市/县/ 窗口)	走流程 事项	走流程方式						发现的问题	群众或工作人员 反映的需求	拟采取的解决措施		整改效果
			以企业群众身份走 流程		以工 作人 员身 份坐 窗口	以督 查人 员身 份作 指导	以研 究人 员身 份出 方案	其他 (座谈、 暗访等)			整改措施	完成时限	
			线下办理 (亲身办、 代理办、陪 同办等)	线上办 理									
1													
2													
3													
4													
5													

注：此表请各单位、科室汇总后，于 5 月 25 前提交。