

内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

关于印发《内乡县政务服务大厅“潮汐窗口”运行工作实施方案》的通知

各乡镇人民政府，县直有关部门：

为进一步优化我县营商环境，提高政务服务工作效率，优化县乡政务大厅窗口资源配置，最大限度便民利企。结合工作实际，现将《内乡县政务服务大厅“潮汐窗口”运行工作实施方案》的通知印发给你们，请认真贯彻落实。



2022年8月9日

内乡县政务服务大厅“潮汐窗口”运行工作 实施方案

为进一步优化我县政务服务营商环境，提高政务服务工作效率，优化县乡政务服务实体大厅窗口资源配置，结合工作实际制定本办法。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步深化“放管服”改革，聚焦企业和群众反映突出的难点、堵点等问题，最大限度方便企业和群众高效率办事。缓解高峰期窗口业务办理压力，减少群众办事等待时间，针对办事人流低谷期、高峰期和线上办、线下办的不确定差异问题，推出“潮汐窗口”特色服务。有效避免群众聚集和拥挤，同步提高线上办与线下办的办事效率，提升企业及群众的满意度。

二、实现方式

“潮汐窗口”充分实现合理配置资源、最大限度地提升办事时效，遇到临时出现的线上或线下办件集中的特殊情况时，适时调整为线上材料指导或线下增设窗口。

为应对由于新的政策出台、变动或持续性系统问题等原因引起窗口人流量突然增大的情况，灵活设置“潮汐窗口”数量，因人、因时、因地制宜，除常设固定窗口外，可临时启用预留窗口、

增派窗口人员。提前布局本业务区域窗口、设备、业务系统，提前配置窗口备用受理人员，防止突发情况的发生，保证应急状态下窗口受理工作井然有序。

此外，“潮汐窗口”实现与“预约服务”“绿色通道”做好有效结合。针对一些复杂或一次性办理业务量大的业务，可实现工作日或双休日预约服务，在约定的时间为企业与办事群众优先提供服务。

三、服务规范

（一）咨询解答

“潮汐窗口”作为特色服务窗口在接受服务对象咨询时，要更加注重规范、有效解答。“潮汐窗口”工作人员需具备综合受理能力，解答问题时应尽量简洁、准确、清晰，应急状态下随时启用“潮汐窗口”模式。因业务特殊需求无法在本窗口完成业务的，提前设置临近窗口或后台作为业务支撑，由“潮汐窗口”受理人员将收件转至支撑窗口或后台完成后回本窗口办结，保证群众少跑腿。

（二）限时办结

“潮汐窗口”是以提高办事效率、缓解高峰期窗口业务压力，减少群众办事等待时间，当知晓服务对象所需办理的业务后，应在规定的时间内，同样第一时间受理办结。

（三）其他特殊情况

1.绿色通道。对特殊群体办理业务或遇特殊事件，设置便捷、快速的“绿色通道”，方便其办理业务。

2.延时服务。对由于办事群众较多、工作量较大到下班时，申请人仍在窗口等待的；正常工作日申请人因故不能在上班期间到窗口而预先请求工作人员延长办公时间的，应在工作时间以外为申请人提供专门服务。

3.超前服务。把服务对象的需求解决在服务对象提出之前，主动为服务对象解决所需问题。

4.网络服务。实现网上业务办理功能，为服务对象提供线上业务办理。

5.帮办代办。对特殊服务对象，采取协助办理或全程帮办代办的形式，及时帮助其办理相关业务。

四、各乡镇人民政府可根据实际情况，参照本实施方案设置“潮汐窗口”，在毕业季、就学季、双节期间更好地服务基层企业、群众。