

平邑县政务服务管理办公室文件

平政管办发〔2022〕4号

平邑县政务服务管理办公室 关于在政务服务中心、便民服务中心 推行全时段服务的通知

各镇街便民服务中心、县政务服务中心各进驻窗口、县审批服务局各科室：

为贯彻落实《国务院于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，实现我县政务服务工作全时段、无死角工作目标，进一步提升群众和市场主体办事的便利度、获得感，按照《临沂市政务服务管理办公室关于在政务服务中心、便民服务中心推行全时段服务的通知》（临政管办发〔2022〕2号）要求，结合工作实际，决定在巩固提升政务服务双休日、节假日开放服务成果的基础上，在政务服务中心、便民服务中心推

行全时段服务，现将相关事项通知如下：

一、目标要求

围绕推进政务服务便利化，实行双休日、节假日开放服务，工作日午间错时服务，坚持“当日事当日毕”落实延时服务，提倡开展预约服务。优化提升服务能力和服务质量，实行服务端口前移，建立完善线上线下导服工作机制，扎实推进帮代办工作。

二、实施范围

县政务服务中心面向企业和群众对外办事窗口，各镇街便民服务中心对外政务服务窗口。

三、服务内容

（一）实行午间错时服务。审批服务局、人社局、医保局、税务局、住房公积金中心、不动产登记、供水公司、供电公司、奥德燃气公司、办理社保卡业务的农业银行等高频事项服务窗口和镇街便民服务中心实行午间错时轮班制度，午间提供不间断受理服务；各相关窗口和镇街便民服务中心可根据具体业务情况，合理安排午间轮班人员进行调班轮休。结合服务工作实际，适时动态调整和完善“不打烊”服务事项，满足群众和市场主体办事需求。

（二）坚持双休日、节假日开放服务。当日 9:00—16:00 不间断开放服务；除夕至正月初二不统一开放，只接受预约服务；结合服务工作实际，适时动态调整和完善“不打烊”服务事项，满足群众和市场主体办事需求。

（三）实行延时服务。对已到下班时间尚未办好的事项，

提供延时服务，坚持当日事当日毕，禁止让群众多次跑腿。

（四）提倡预约服务。需求侧，群众和市场主体可以提前预约办理事项和办事时间，窗口按时按需提供服务；供给侧，窗口可以将涉及面广、环节复杂、处置时间长的服务事项，设置为预约服务事项，提前公示并提供接待室服务，避免办事群众在窗口长时间等待和占用窗口办事资源。

（五）建立运行大导服工作机制。线上依托沂蒙政务服务云平台，集中开展电话、线上远程咨询、指导服务，推进政务服务网上办、掌上办；线下组建现场导服队伍，提供接待、引导、咨询、辅导服务，对复杂和专业性较强的业务，联系专业审批人员给予答复。

（六）实行帮代办服务。提供免费帮办代办服务，重点围绕企业和投资主体手续办理、老弱病残孕等特殊群体现场服务、现场接受群众和企业委托事项，完善机制、提供服务。

四、监督问效

落实《平邑县政务服务工作量化考核办法》等相关制度，严格检查通报，及时响应、处置群众投诉，纳入工作考核。

本通知自印发之日起施行。

平邑县政务服务管理办公室

2022年4月2日

平邑县政务服务管理办公室

2022年4月2日印发

(共印 60 份)