

安北政数〔2022〕74号

关于印发《北关区政务服务中心潮汐窗口运行规范》的通知

为贯彻落实省委省政府及市委市政府关于持续推进深化制度创新、加快流程再造的要求，深入推进优化服务改革，切实提升审批服务便民化水平，方便企业和群众办事创业。推进“互联网+政务服务”，加快构建北关区政务服务一体化网上政务服务体系，以推动企业和群众办事线上“一网通办”、线下“只跑一次”，更高层次实现“不见面审批服务”，更大程度利企便民，制定本工作规范。

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，着力打造“宽进、快办、便民、公开”的审批服务模式，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”实现充分合理配置资源、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窗口受理服务窗口。

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，综合受理窗口人流高峰实行三级应急管理机制，动态设置窗口数量，窗口每等待人数递增五人增开一个潮汐窗口，三个窗口为上限。结合窗口实际和业务特点，指派专业业务骨干为移动“导办员”，帮助群众把关材料并现场指导，提供政策解读和疑难杂症问题解答服务。

三、服务规范

1、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。工作人员要认真倾听，与服务对象有效沟通交流。解答问题时应尽量简洁、准确、清晰。当不能准确回答所提问题时，应向服务对象表示歉意，并立即向科室负责人请示，寻求帮助。

2、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。

3、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）协办或帮办。对特殊服务对象，采取协助办理或帮为办理的形式，及时帮助其办理相关业务。

安阳市北关区政务服务和大数据管理局

2022年5月19日