

石台县政务服务工作领导小组文件

石政服组〔2020〕7号

关于全面推行7×24小时不打烊“随时办” 服务实施方案

县直各有关单位：

为认真贯彻省、市数据资源管理局的有关部署，进一步推进审批服务便民化，提升政务服务质量和水平，根据《安徽省数据资源管理局关于全面推行7×24小时不打烊“随时办”服务的通知》（皖数资函〔2020〕16号）和《池州市数据资源管理局关于转发〈安徽省数据资源管理局关于全面推行7×24小时不打烊“随时办”服务的通知〉的通知》（池数资〔2020〕11号）要求制定本方案，请认真贯彻执行。

一、工作目标

1. 推进7x24小时网上服务。依托安徽政务服务网、“皖事通”APP，进一步增加网上办理事项，推进数据共享复用，精简申请材料，优化服务流程，提升网办深度，主动引导办

事人网上申请、办理，推行“不见面审批”。疫情防控期间开辟绿色通道，对涉及疫情防控的审批服务事项实行容缺办理、一网通办。

2. 推行 7x24 小时自助服务。将县政务中心现有自助设备有效归集，开辟自助办理服务区，单独设置专门服务通道。加快自助设备更新和智能化升级改造，充实一批一体化自助终端设备，实现更多高频热点事项可以自助办理。

3. 推行 7x24 小时智能加人工收件、取件服务。开发智能化综合收件、取件系统，配备综合收件、取件智能设备，辅之以人工值班帮助，开展全天候收件、取件服务。

二、工作措施

（一）大力实施“皖事通办”

1. 推进掌上办。继续常态化推广“皖事通”APP，利用部门微信公众号、微博进行传播，在办公、办事场所摆放张贴有关宣传品，有条件的可结合有关专题会议、群众性活动、体育赛事等开展宣传推广，引导下载“皖事通”，鼓励使用“皖事通”查询、办事，提高“皖事通”社会知晓度、参与度。组织“面对面”推广活动，不断强化宣传实效性。结合当前工作实际，不断探索“皖事通”服务领域，推进“高频刚需”政务服务事项向移动端延伸，推动高频电子证照共享和应用，提升移动政务服务供给水平和创新能力，让政务服务移动端管用、好用、群众爱用，打造网购般掌上办事体验。

2. 推进全程网办。针对长期以来群众、企业办事审批难、办事周期长、办事纸质材料多等问题，安徽省启动了“全程网办”建设工作，省市县乡村，五级联动，全面梳理全程网办事项，针对性的修改全程网办事项清单，更新全程网办事项办事指南，实现线上“一网通办”、线下“只进一扇门”，现场“最多跑一次”甚至一次都不跑。结合人工智能等技术，进一步完善“皖事通办”平台搜索、问答、办理等各项功能，深化政务数据共享，创新办理模式，整合优化跨部门、跨系统、跨业务的事项办理流程，实现一张清单告知、一张表单申报、一个标准受理，一个平台流转。基于接口服务共享平台，建设联办共享数据库，归集、关联企业相关证照、申请材料、事项办理等信息，提高办事材料共享、互认、复用水水平，实现联审联办。做到能通过数据共享获取的材料不重复提交、能通过网络核验的材料不重复提交、前序流程已收取的材料不重复提交。深入推进电子签名、电子印章、电子证照、电子档案应用，实现更多事项全程网办。

（二）强化综合窗口改革

1. 综合窗口类型。综合考虑办理事项领域、办理流程关联度、每月办件量、办事等待耗时长短，以及办事环境舒适度等，优化大厅窗口布局，分类整合设立综合窗口。综合窗口设置类型主要有三大类，即：通办窗口、主题窗口、专业窗口，并根据部门职能、事项调整和企业群众办件频率、办

事习惯等情况进行动态调整，通办窗口和主题窗口可互相兼顾，不断优化窗口设置。

（1）通办窗口。针对业务相对清晰、专业性要求不高、没有特殊授权要求的事项，纳入通办窗口，由综合窗口人员收件。

（2）主题窗口。针对企业开办、工程建设项目审批、不动产登记等有明确要求、业务关联性高、专业性较强的事项，设置主题窗口，由主题综合窗口人员收件。

（3）专业窗口。针对法律法规有特殊规定、可能涉密、专业性强，或上级有特殊授权要求的事项，设置专业窗口，由各相关部门窗口人员受理。

（4）导询服务台。在一楼办事大厅设置导询服务台 1 个，安排 1 名导询服务人员，负责咨询、引导、取号、帮办等工作。

2. 综合窗口设置。根据县政务中心办公场地充分利用现有空间提升服务功能。

（1）通办窗口：设置 2 个综合窗口，涉及县科技经信局、县民族宗教局、县财政局、县审计局、县水利局、县信访局、县统计局、县应急管理局、县医疗保障局、县退役军人事务局、县行政执法局、县气象局、县保密局、县档案局、县地方志、县台办、县外事办、县侨务办、县扶贫办、县残联等部门窗口。

(2) 主题窗口：设置三大类主题，即企业开办类、工程建设项目类、不动产登记类，安排 3 个综合窗口，涉及县市场监管局、县税务局、县公安局，县发改委、县自然资源和规划局、县生态环境分局、县住建局、县交通运输局、县卫健委、县民政局等部门窗口。

(3) 专业窗口：根据需要设县公安局、县税务局、县司法局、县公积金管理中心、县人社局、县文旅局、县烟草专卖局、县教体局、县农业农村局、县林业局等部门窗口。

(三) 加强自助设施建设

进一步完善自助服务基础配套设施建设，推广自助政务服务方式。逐步实现办税服务、公安交管、出入境、社保服务、公积金查询办理、不动产查询、银行、电力、自来水、燃气、征信报告等与群众日常生活密切相关事项自助办理。

三、工作保障

1. **加强组织领导。**省委、省政府已将 7x24 小时不打烊“随时办”服务纳入省优化营商环境实施办法和 2020 年度省政府重点工作，实行重点调度。各部门要高度重视，立即部署实施，不断优化工作运行机制，确保任务落实落细。

2. **做好经费保障。**实现 7x24 小时不打烊“随时办”服务，需要各部门加大物力、财力、人力投入，积极向县政府主动申请，争取财政经费支持。

3. **强化政策宣传。**畅通渠道，利用政府网站、安徽政务

服务网、“皖事通”APP等,广而告之,提高社会认知度和办事体验感。县政务服务管理局要注重收集群众评价反馈意见,不断完善和提升7x24小时不打烊“随时办”服务水平。

