

# 东至县“互联网+政务服务”工作领导小组关于加快推进7x24小时不打烊“随时办”

## 政务服务工作的通知

县直有关单位：

为深入贯彻落实《安徽省实施〈优化营商环境条例〉办法》有关规定和《2020年县政府工作报告》有关要求，全面推行7x24小时不打烊“随时办”政务服务，实现窗口服务不“断档”、自助服务无“空挡”、网上服务无“阻挡”的目标，经县委县政府同意，现将有关事项通知如下：

### 一、实施范围

县政务服务大厅、县公安车管分厅、县婚姻登记分厅、县公共法律服务大厅、县公积金大厅、县残联大厅及县公共资源交易大厅。

### 二、推进7x24小时政务服务大厅建设

县政务服务大厅通过改造自助服务区，建立标识规范统一、设备满足需求、空间相对独立、能满足7x24小时政务服务需求的自助大厅。各职能部门加强协作配合，尽快将自助设备有计划地配置到县政务服务大厅，统一对外开放自助服务。县公安、司法、残联、民政、公共资源交易等设部门分厅的单位，要升级自助服务设备，上架更多服务事项，并相对集中到县政务服务大厅，促进“只进一扇

门”的深度落实。要做好自助终端运行维护、软件升级，做到自助服务可持续、不间断。

### **三、建立非工作时间窗口服务制度**

县政务服务大厅、部门分厅要建立人工服务和自助服务相结合的 7x24 小时政务服务机制，实施三个层次的人工服务。一是大业务流量窗口实行双休日值班制。司法、公积金、车管、税务、人社、医保、林业、不动产和房地产服务等大业务流量窗口安排人员值班，保障群众刚需高频事项线上线下正常受理。二是**一般窗口双休日预约办理**。在政务服务网和“皖事通”APP 向群众提供窗口预约服务入口，相关窗口接预约通知后到岗正常受理，无预约不需到岗。三是**大厅总服务台节假日安排专人收件**。政务服务大厅安排专人在总值班台负责答疑和收件，材料齐全、符合受理条件的，窗口在正常工作日优先办理。

### **四、落实不打烊服务的相关保障**

一是加强组织领导。县委、县政府已将 7x24 小时不打烊“随时办”服务纳入优化营商环境和 2020 年度政府重点工作，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，做好人财物保障，确保任务落实落细。窗口工作人员延长工作时间报酬待相关规定出台后参照执行。

二是打造皖事通办平台。利用政务服务网、皖事通 APP，拓展全程网办、智能审批、自助服务事项，让群众办事像网购一样方便。

三是强化政策宣传。畅通渠道，利用网络、电视、报纸媒体广而告之，提高社会认知度和办事体验感。同时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。

东至县加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组

2020 年 7 月 22 日