

平顶山市新华区政务服务和大数数据管理局文件

平新政数局（2023）16号

签发人：唐晓源

新华区政务服务和大数数据管理局 关于印发《新华区政务服务大厅“潮汐 窗口”暂行管理办法》的通知

区直各相关单位：

《新华区政务服务大厅“潮汐窗口”暂行管理办法》，已经研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

新华区政务服务和大数数据管理局

2023年5月23日



新华区政务服务大厅“潮汐窗口”暂行 管理办法

第一条 为进一步优化我区营商环境，提高政务服务工作效率，优化政务大厅窗口资源配置，最大限度为群众提供快捷、灵活的办事体验，结合大厅实际制定本办法。

第二条 本办法适用范围为区政务大厅。

第三条 “潮汐窗口”是指政务服务大厅按照窗口日常人流量高低峰、特殊群体等需求，分区域设置综合性窗口作为应急窗口，以分流办事群众，减轻窗口压力，提供优先服务。

第四条 “潮汐窗口”设置原则为便民高效、资源优化、综合受理，根据业务需求与群众诉求合理布局窗口，避免窗口闲置、工作量不饱和或工作超负荷等情况的发生。

第五条 政务大厅各业务专区负责本区域“潮汐窗口”设置研判、人员配备；要科学研判本区域窗口相关业务可能出现的应急情况，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。

第六条 常设“潮汐窗口”，窗口外显示屏标识“潮汐窗口”；新增预留窗口作为“潮汐窗口”的，窗口外显示屏

标识“预留窗口”，应急状态启用后调整为“潮汐窗口”，应急状态消除后恢复“预留窗口”标识。需启用新增预留窗口的，本业务区域窗口负责人及时对接监督检查科，调整外显示屏“潮汐窗口”标识。

第七条 “潮汐窗口”的受理人员需具备综合受理能力，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“不跑腿”。

第八条 各业务区域负责相关业务培训，按照“一窗综合受理”规范要求，能够受理本区域业务，着重培训易排队、易扎堆、特殊群体常办等特点的事项，提高办事群众获得感。

第九条 常设“潮汐窗口”，应急状态消除后继续受理原窗口业务；新增预留窗口的，应急状态下增派人员进驻窗口受理，应急状态消除后恢复预留窗口状态。

第十条 监督检查科负责窗口纪律监督、联系技术调整外显示屏、设置叫号系统，政务管理科负责窗口事项标准化管理，各业务区域导办服务台负责做好导引、帮助叫号工作，帮办人员做好业务帮办辅助，“潮汐窗口”做好业务受理全链条服务，可在政策法规许可范围内，提供绿色通道、窗口帮办等服务方式，简化手续，从速办理。

第十一条 对“潮汐窗口”工作人员，按照窗口人员规

范管理考核。窗口工作人员受理“潮汐”业务不得推诿扯皮，因不负责任、服务态度恶劣造成群众投诉的，纳入年度考核，情节严重的追究窗口负责人和直接责任人的相关责任。