

# 枣庄高新技术产业开发区行政审批局文件

枣高行审〔2022〕23号

## 关于印发《推行政务服务 “午间不断档·全年不打烊”工作实施办法》 的通知

区政务大厅各进驻单位、各街道便民服务中心：

现将《推行政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作实施办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

枣庄高新区行政审批局

2022年3月3日





# 推行政务服务“午间不断档·全年不打烊” 工作实施办法

为顺应市场主体和群众办事需求，进一步推进政务服务便利化，打造高质量营商环境，提升“高兴办”政务服务品牌影响力，现就推行政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作，制定如下办法。

## 一、实施范围

区政务服务大厅，各街道便民服务中心。

## 二、服务时间

（一）工作日：按照作息时间正常上班，中午午休时间工作人员轮休，保证窗口有人值班；下午下班后尚未办好的事项，为企业群众提供延时服务。

（二）双休日及法定节假日：9:00-16:00 开放，午间不休息。除夕至正月初二实行预约服务。

## 三、服务方式

（一）现场办理：可以直接到指定窗口办理。

（二）预约办理：可以提前预约服务时间，窗口按照约定时间提供服务。

（三）远程办理：对具备线上办理条件的事项，开展线上办理。通过电话、网络、视频等方式，提供远程咨询、指导和帮办。



#### 四、服务内容

(一) 现场即办。对现场申报立等可取的即办事项，即来即办。

(二) 收件服务。除即办事项外，在申报材料符合法定条件、要件齐全的情况下，直接收件进入办理程序。

(三) 寄送服务。对远程办理事项可以通过申请，选择双向寄送服务；对收件服务事项，可以申请单向寄送服务，无需再次到现场取证。

(四) 帮办代办。提供免费帮办代办服务，企业和群众可以委托帮代办工作人员提供服务，减少现场等待时间。

(五) 自助办理。自助办理服务区为企业和群众提供 24 小时服务，工作时间提供“自助办”现场辅导服务。

#### 五、服务规范

(一) 工作时间须着工装或制服；

(二) 窗口桌面整齐干净，摆放与工作有关的物品；

(三) 服务热情、礼貌；答复耐心、规范；

(四) 严格遵守考勤制度，按时到岗；对值班人员相应安排轮休、补休；

(五) 严格执行窗口 AB 角制度，不得空岗，暂时离开需摆放告知指示牌；

(六) 工作时间不做与工作无关的事。

#### 六、服务监督

### （一）畅通投诉渠道

1、电话投诉。群众可通过拨打政务大厅投诉电话0632-8355966进行电话投诉。

2、线上投诉。可登陆山东政务服务网·枣庄高新技术产业开发区站点反映问题和诉求。

3、“好差评”系统投诉。可通过政务服务“好差评”系统，对业务办理及服务情况进行评价和投诉。

### （二）快速响应回复

“办不成事”服务窗口、“吐槽找茬”窗口等投诉处理机构接到企业和群众诉求后，按照有关规定和程序，及时调度相关情况，答复企业和群众诉求，解决存在问题，解释相关政策。

### （三）加强调度考核

政务服务大厅管理办公室建立完善检查抽查工作机制，实行定期通报制度，加强对区政务服务大厅及各街道便民服务中心推行政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作的跟踪问效。推广亮点经验，督促改进问题和不足，并纳入年度考核。

## 七、其他要求

（一）加强组织领导。局领导高度重视，把推行政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作作为持续深化“放管服”改革、全面优化营商环境，深化“高兴办”政务服务品牌的重要举措，作为巩固“我为群众办实事”成果的有力抓手，切实提高思想认识，强化责任意识，将各项工作干在细处、落到实处。

（二）做好贯彻落实。各街道便民服务中心要依据本办法，结合工作实际，制定具体实施方案，并向社会广而告之。将做好政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作的贯彻落实，最大程度便民利民惠民，最大力度提升政务服务效能。

（三）夯实制度保障。各部门（单位）要继续深入推行首问负责、“窗口无否决权”、吐槽找茬、“好差评”等工作制度，进一步营造优质高效的政务服务环境。同时，结合工作实际做好调休轮休工作，探索推行考核激励等相关制度，为做好政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作提供强大制度保障。

（四）强化宣传推广。各部门（单位）要坚持问题导向和需求导向，充分运用各类新闻媒体平台，认真总结并广泛宣传推行政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作的好经验好做法，持续推进政务服务提速、提效，提升企业和群众办事满意度，为推动我区高质量跨越式发展提供有力支撑。



## 枣庄高新区政务服务“午间不断档·全年不打烊”工作办理事项清单

序号	单位	办理事项	办理窗口
1	枣庄高新区行政审批局	市场准入业务： 1、公司（企业）登记； 2、股权出质登记； 3、第二类医疗器械经营备案； 4、第三类医疗器械经营许可。	二楼 B02 窗口
		投资工程建设业务： 1、企业投资项目备案； 2、结合民用建筑修建防空地下室审批； 3、商品房预售许可； 4、建筑业企业资质许可； 5、建设工程消防设计审查； 6、房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案； 7、建筑工程施工许可证核发。	二楼 B11 窗口
2	枣庄高新区不动产登记中心	1、不动产证书打印、查询业务； 2、新建商品房（一手房）不动产登记（预约办理）。	一楼 A12 窗口
3	枣庄高新区税务局	1、发票发售、代开； 2、新建商品房（一手房）登记涉税业务（预约办理）。	一楼 A9 窗口
4	枣庄高新区国土住建局	建设用地规划许可证（工业项目）	二楼 B14 窗口

