

亳州市数据资源管理局

关于“聚民意惠民生”行动人大代表 第 100 号意见建议答复的函

孙锦伦等代表：

您提出的关于优化窗口单位办公时间的建议收悉，经认真研究办理，现答复如下：

为更好地服务企业群众，亳州市政务服务中心始终坚持以人民为中心的发展理念，秉承“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，合理设置服务时间，大力推行 7×24 不打烊“随时办”，实行周末轮岗制度，推行窗口延时服务，持续优化政务服务营商环境，提升我市政务服务水平。

一是合理设置服务时间。市政务服务中心上班时间为 8:30-17:30，这样设置主要考虑两方面因素。一方面照顾偏远地区群众。因市政务服务中心与谯城区政务服务中心合并办公，谯城区偏远乡镇群众办事一般需乘 1 个小时左右公交，如 8 点上班，偏远群众需很早出发。另一方面兼顾城区群众。上班时间如设置 9 点，城区群众过来办事需要等待很长时间，故设置为 8:30 较为合理。

二是推行 7×24 不打烊“随时办”。在市政务服务中心建设 7×24 小时自助服务大厅，设置不动产登记、税务、公安、人社、医保等 8 个部门 14 台自助终端，提供身份证、驾驶证、出入境港澳通行证、企业营业执照、个体工商户、税票、发票、不动产证明、社会保障卡、医疗保险、个人征信等 23 类业务 182 个的政务服务事项 7×24 自助办理服务，有效解决群众“上班没时间，下班无处办”的问题。

三是实行周末轮岗制度。印发《亳州市政务服务管理局关于在市政务服务中心推行“一制度两窗口”工作举措的通知》（亳政服〔2022〕2 号），在市、县两级政务服务中心推行“一制度两窗口”，建立周末轮岗制，组织不动产、税务、公安、市场监管、交通、人社、医保等窗口单位开展周末服务。自 2022 年实施以来，共设置周末服务窗口 44 个，对外提供线下高频政务服务事项 474 项，共办理群众申请咨询 29228 件，群众满意率 100%。

四推行窗口延时服务。积极推进窗口延时服务，要求市政务服务中心工作人员处理完群众已取号的窗口业务后方可下班。自 2021 年以来，不动产登记、税务、公安、政务服务综合、市场监管、交通、医保等部门为办事企业群众提供工作日延时服务，多次收到企业和群众赠送的锦旗和感谢信，获得了广大办事企业和群众的一致好评。

下一步，我局将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想

思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神，全面落实全市深化“一改两为”聚力“双招双引”全力推动新型工业化城镇化加快突破会议精神，增强宗旨意识，改进工作作风，提升办事效能，持续提升我市政务服务水平，优化政务服务营商环境，不断增强企业群众政务服务获得感和满意度。

办复类别：A 类

联系电话：5996021



抄送：市人大人选工委，市政府督查考核办。

注：办复类别共分 A、B、C、D 四类

- A 类—所提问题已经解决或基本解决；
- B 类—所提问题正在解决或列入规划逐步解决；
- C 类—所提问题因目前条件限制或其他原因需以后解决；
- D 类—所提问题留作参考。

