

# 枣庄市政务服务管理办公室

---

## 关于印发 《“午间不断档、全年不打烊”服务工作制度 (试行)》的通知

政务服务中心各派驻单位，审批服务局机关各科室、各单位：

为全面做好政务服务中心“午间不断档、全年不打烊”服务工作，现将《“午间不断档、全年不打烊”服务工作制度(试行)》印发给你们，即日起试行。

2022年3月11日



# 枣庄市政务服务中心

## “午间不断档、全年不打烊”服务工作制度(试行)

根据《推行政务服务“午间不断档、全年不打烊”工作实施办法》，为全面做好政务服务中心“午间不断档、全年不打烊”服务工作，制定本制度。

### 一、值班安排

1、双休日、节假日期间，实行审批服务局领导干部带班、工作人员总咨询台值班。值班人员为审批服务局机关后勤综合科室（不直接参与窗口业务办理）和政务服务中心工作人员。政务服务中心负责总咨询台值班人员和时间安排。

2、各整建制进驻单位首席代表、审批服务局机关各业务科负责人负责本区域（单位）、本业务科工作日午间和双休日、节假日值班人员安排工作。政务服务中心负责值班人员和时间安排统计汇总。

3、双休日、节假日值班窗口设置“不打烊服务窗口”标识，值班窗口和人员数量根据对外公布的办理事项需求确定，做到即办件能完成、承诺件能受理。

4、周一到周五工作时间调整为 8:30—17:00，其中 12:00—13:00 实行人员轮流值班，做到服务“不断档”；双休日、节假日值班时间为 9:00—16:00，12:00—13:00 期间人员轮流就餐。

5、各派驻单位根据劳动法等有关法律法规，做好值班人员休息权益保障工作，并将值班人员休息安排报政务服务中心备案。

## 二、工作要求

6、双休日、节假日期间，咨询台值班人员要详细记录值班日志，各整建制进驻单位、审批服务局机关各业务科要及时统计当日办件情况，下午下班前提交政务服务中心，政务服务中心汇总后报审批服务局办公室。

7、窗口值班人员要严格遵守各项规章制度，落实业务办理首问负责制、一次告知制、容缺受理制等便企利民措施，严禁空岗、脱岗，做到主动服务、热情服务、延时服务，时刻维护政务服务中心良好形象。

8、双休日、节假日期间，各进驻单位要安排巡服人员，在本区域窗口外做好办事企业和群众的引导、咨询服务工作，牵头做好帮办代办工作。

9、审批服务局办公室会同政务服务中心安排做好安全、保洁、水、电、网络等保障工作，确保各类办公设备设施正常运行；严格落实疫情防控相关规定措施，做好保障服务相关工作。

10、双休日、节假日期间遇到突发情况，值班人员要及时报告带班领导，根据领导指示迅速做出应对处理，处理情况按程序报告。

## 三、监督考核

11、市政务服务中心负责“午间不断档、全年不打烊”服务巡查工作，发现问题，及时落实整改。值班服务情况纳入政务服务中心考核通报，作为年度工作人员综合考核等次评定的重要依据。