

信阳高新技术产业开发区行政审批局

信阳高新区行政审批局 关于印发信阳高新区政务服务中心潮汐窗 口服务制度的通知

区直相关单位：

现将《信阳高新区政务服务中心潮汐窗口服务制度》印发给你们，请遵照执行，进一步优化我区政务服务，提升服务效能，最大程度地让群众少排队、少等待。

信阳高新技术产业开发区行政审批局

2023年2月10日



(此件主动公开)

信阳高新区政务服务中心潮汐窗口服务制度

为更加便捷高效地为群众提供优质服务，减少窗口“办事堵等待长”的现象，进一步提升我区政务服务效能，特制定本制度。

一、潮汐窗口是指针对办事人流低谷期、高峰期差异较大等具体情况，采取临时增设窗口及增加服务人员的方式，适时将后台工作人员转为窗口服务人员，减轻窗口压力，持续快速为群众企业办理业务，提高窗口运转效率，提升服务群众水平。

二、当出现以下情形时，应增设潮汐窗口：

——（一）当窗口平均等待人数(等待总人数/服务窗口数)超过 15 人时；

（二）下班时间窗口平均等待人数超过 3 人时。

下班时间仍未办理完成的，增设潮汐窗口的同时提供延时服务为群众办理业务，避免出现群众多次跑腿的情况。

三、潮汐窗口服务人员应具备以下能力：

（一）熟练掌握业务知识及系统操作；

（二）快速适应岗位转变；

（三）掌握良好的沟通技巧，能够迅速领会企业和群众的需求；

四、在服务窗口显著位置公开办事指南和咨询热线；

五、加大线上办理业务的宣传推广，积极引导企业和群

众线上办理，实现人群分流；

六、提升窗口服务人员的业务理论和业务实操水平，合理分配岗位，最大限度地缩短业务办理时间。

