山行审字[2019]41号

关于建立山亭区政务服务大厅应急预案的通知

各进驻窗口、股室（组）、中心：

为最大限度的为办事群众提供优质服务，确保审批服务工作的有序展开，进一步提高审批服务工作中的风险防范和处置能力，形成科学、有效、反应迅速的应急工作机制，结合本局实际，现印发《山亭区政务服务大厅应急预案》，请认真遵照执行。

 2019年8月6日

山亭区政务服务大厅应急预案

一、政务服务大厅工作人员与办事群众发生争端应急处理

政务服务大厅值班领导为处理大厅工作人员与办事群众发生审批争端的第一责任人。发现大厅工作人员与办事群众发生争端时，第一责任人应立即赶到现场，按照以下程序进行处理，控制事态发展，立即制止双方争吵、避免肢体接触。

(一)将大厅工作人员立即带离冲突现场，询问相关情况，安抚办事群众情绪，调查询问相关情况，认真听取办事群众的意见。

(二)办事群众提出要举报、投诉的，按照《山亭区行政审批服务局投诉处理制度》受理办事群众举报投诉的应急处理程序办理。

(三)属大厅工作人员过错的，应当面向办事群众道歉并反馈处理意见。

(四)属办事群众误解的，应当面向办事群众宣传解释相关政策规定，督促办事群众及时、认真履行审批义务。第一责任人认为审批争端事件层次高、影响范围大，可能引发突出矛盾的，应立即向主要领导报告。

二、政务服务大厅排队拥挤应急处理

政务服务大厅值班领导为处理政务服务大厅内排队拥挤的第一责任人，按照以下程序进行处理：

（一）对政务服务大厅工作人员进行合理调配，审批高峰时临时增开服务窗口，增加审批人员。

（二）为办事群众提供全方位的延时服务。对已在“排队叫号系统”取号的办事群众和急需办理审批事项的办事群众，有序延长办公时间，直至办完。

（三）开设“绿色通道”，对老、弱、病、残等特殊办事群众提供优先受（办）理事项的特殊审批服务。

三、信息网络不畅、设备故障、不可抗力等导致审批障碍事项应急处理

（一）短期能排除故障时间应急处理：

政务服务大厅发现不能正常使用审批应用系统故障事件，应立即报修。厅内工作人员要做好对办事群众的解释工作，请办事群众耐心等待，若办事群众不愿意等待，请其留下联系方式，待故障排除后立即通知办事群众办理相关事宜。

1. 短期不能排除故障事件应急处理：

厅内工作人员要做好对办事群众的解释工作，窗口安排专门工作人员对群众咨询进行受理，对群众带齐办理手续的情况，进行审核指导，使群众在业务办理恢复正常后能直接办理。