

开封市龙亭区行政服务中心文件

龙亭区行政服务中心“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，能够迅速领会企业群众的需求。

四、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。

开封市龙亭区行政服务中心

2022年3月4日

