

山东省人民政府办公厅

关于做好全省各级政务服务大厅 疫情防控工作的通知

各市人民政府办公室（厅），省政府各部门、各直属机构，各有关单位：

为坚决打赢新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控阻击战，满足企业群众政务服务有关需求，现就疫情防控期间全省各级各类政务服务大厅有关工作通知如下：

一、加强组织领导，制定工作方案

各级各部门要切实加强疫情防控期间政务服务工作的组织领导，领导成员靠前指挥，明确各个岗位职责要求，制定落实应急预案和相应措施，统筹做好疫情防控工作和业务办理。要加强与当地疫情处置工作领导机构的请示报告和工作联系，根据各地实际情况，在做好疫情防控工作前提下，研究制定工作方案，尽最大努力满足企业群众办事需求。

二、推行网上办理，强化帮代办服务

大力推行政务服务事项通过山东省“政务服务一网通办”总门户、“爱山东”APP、微信公众号等进行线上办理，推动各级各类更多服务事项网上办、掌上办，努力实现线上办事不出门。凡可通过网上办理的事项，各级各部门一律不得要求企业

群众必须到现场办理，减少群众向办事大厅聚集。要持续优化“政务服务一网通办”总门户功能，提高网办广度和深度，结合实际尽快推出相关网上办事操作指南和视频教程，尽最大努力为企业群众提供良好的网上办事体验，做到“网上办、不见面、保安全、能办事”。要进一步优化网上办事业务流程，大力强化技术支撑保障，及时解决企业群众网上办事过程中出现的各类问题。对未实现网上办理的事项，利用帮代办方式协助办理，明确代办事项清单和服务流程，鼓励申请人通过邮寄等方式提交申请材料，由帮办代办人员代为运转后续环节。

三、做好安全防护，开展预约服务

各级政务服务大厅要采取有效措施，做好疫情防控工作。对确需到大厅办理业务的群众，要安排专人测量体温，并必须佩戴口罩进入大厅。大厅工作人员也必须测量体温并佩戴口罩进入工作岗位。对收到的纸质材料，有条件的可根据情况进行必要的消毒处理。对大厅各类业务办理，鼓励通过网上预约、电话预约等方式，通知申请人在指定时间，到指定窗口办理，尽量减少工作窗口数量，按需配备必要的工作人员，最大限度减少办事群众在大厅内的滞留时间。对大厅公共区域以及日常办公设备设施要及时清洁、消毒。一旦大厅出现各类疫情，要迅速上报，并严格按照有关部门的要求，积极做好相关处置工作。

四、开通绿色通道，保障特殊需求

针对疫情防控急需的医疗、生活保障物资等生产经营许可审批，要坚持特事特办的原则，综合运用线上线下审批方式，

以最快速度指导帮助企业完成各项材料准备，尽可能通过线上方式进行预审，对符合要求的要尽快发出相关许可证书或通过适当方式予以通知，尽最大努力满足疫情防控需要。

五、畅通咨询渠道，强化互动交流

要根据疫情防控期间业务办理的实际需要，增设必要的咨询服务电话和网上咨询入口，加强服务人员力量，规范答复流程。充分运用各级政府网站和各类政务新媒体等渠道，公开业务咨询电话，及时答复群众咨询，确保群众各项业务咨询有入口、问题有答案。对咨询较多的问题，要及时公开相关答复内容，供企业群众参考借鉴。

六、加强工作宣传，营造良好氛围

要充分利用政府网站、微博微信、手机短信等多种线上方式，广泛宣传网上办事的范围和成效，积极倡议和引导企业群众实行网上办事和不见面审批，能在网上办理的业务不到大厅办理。对到大厅办事的群众，要认真做好采取有关防控措施的解释工作，努力争取企业群众的理解支持，共同营造良好的政务服务氛围。

请各市各有关部门据此制定实施方案，及时发布公告或倡议书，坚决守护好人民群众生命安全，给企业和群众提供优质高效服务。

山东省人民政府办公厅

2020年1月31日