

铜陵市数据资源管理局文件

铜数综〔2021〕9号

关于印发《铜陵市7×24小时政务服务自助大厅运行管理暂行办法》的通知

市各有关部门：

为保障7×24小时政务服务自助大厅安全正常运行，现印发《铜陵市7×24小时政务服务自助大厅运行管理暂行办法》，请认真贯彻执行。

2021年2月1日

铜陵市 7×24 小时政务服务自助大厅运行 管理暂行办法

为确保 7×24 小时政务服务自助大厅正常运行，方便群众随时办、自助办，现就有关运行管理工作暂做如下规定：

一、值班巡查。7×24 小时政务服务自助大厅，纳入局领导每周带班巡查范围，做到每日值班同巡查、同记录，发现问题及时交办处理。下班后夜间及节假日巡查由物业安保人员负责，每 2 小时巡视 1 遍，巡查发现的问题及时通报市数据资源管理局政务服务科协调处理。

二、远程监管。安保值班人员负责通过监控查看 7×24 小时政务服务自助大厅扫码（安康码、身份证）进出、自助设备操作使用情况，发现异常情况，及时联系技术人员维修排除设备故障，做到监控不间断、不留盲区，妥善保管影像资料以备查阅。

三、设备保障。各自助设备主管部门应明确和报备本部门自助设备专职管理员，负责监管本部门自助设备运行状态，按操作规程定期维护和更新设备系统，协调解决本部门自助设备和系统运行故障。接到故障报修电话后，自助设备主管部门管理员应在 1 小时内到现场查看故障，并联系设备厂商技术人员，在 1 天内到场排除故障、解决运行问题。

物业安保人员负责维护自助大厅正常运行秩序，严防不良人员损坏、破坏自助设施；物业电工负责自助大厅通电设备的检查和管理，做到每日早晚巡查一遍，确保正常用电。

四、卫生保洁。物业保洁人员每天上午、下午卫生清洁各一次，包括室外环境清理、室内设备清洁和地面卫生。

五、审批服务。凡政务服务工作台可办事项涉及的部门均应确定专（兼）职后台审批服务管理员（或联络员，原则上由各政务服务窗口负责人担任），负责处理服务对象申请的自助事项的受理审批服务，实现线上线下有机结合，有效畅通 7×24 小时服务不间断。

六、监督检查。数据资源管理局政务服务科负责跟踪督促值班巡查、远程监管工作，及时处理服务对象自助办件过程中出现问题，负责上机事项业务主管部门、设备主管部门、设备厂商技术人员和系统后台数据管理人员之间的协同配合，确保自助设备与审批服务系统顺畅运行，方便群众随时办、自助办。

七、建立服务工作微信群。建立 7×24 小时政务服务自助大厅服务工作微信群，政务服务科在本群交办处理相关事项，并做好记录备查（附件）。

八、本办法由市数据资源管理局负责解释和修订，自印发之日起实施。

附件：

7 × 24 小时政务服务自助大厅服务对象来电 登记及交办处理记录表

2021 年 月 日

来电人 姓名		来电 号码	
来电内容：			
拟办建议：			
领导批示：			
办理结果：			
办理人员签名：		2021 年 月 日	

抄送：数据资源局各科室、大数据中心、政务服务中心各窗口

铜陵市数据资源管理局

2021 年 2 月 1 日印发
