

鄂尔多斯市东胜区政务服务中心文件

东政务报〔2022〕9号

签发人：梁晓

鄂尔多斯市东胜区政务服务中心关于印发 《鄂尔多斯市东胜区政务服务中心24小时 自助服务设备管理办法》的通知

各进驻部门、单位：

根据工作实际，现将《鄂尔多斯市东胜区政务服务中心24小时自助服务设备管理办法》印发给你们，请各进驻部门、单位认真贯彻执行。

鄂尔多斯市东胜区政务服务中心

2022年12月20日



鄂尔多斯市东胜区政务服务中心 24小时自助服务设备管理办法

第一章 总则

第一条 为加强和规范鄂尔多斯市东胜区政务服务中心24小时自助服务设备的管理，保障设备正常运行，充分发挥自助服务设备的便民服务功能和效益，制定本办法。

第二条 本办法所称的自助服务设备是指进驻政务服务中心为企业群众提供自助式服务的智能化机具设备。

第二章 职责与分工

第三条 各专业区域窗口负责对本部门系统政务服务事项办理的自助服务设备进行管理维护，保障设备正常运行。

第四条 效能管理室对东胜区政务服务中心放置的所有自助服务设备进行统一监管，发现问题及时要求责任部门整改。

第三章 准入与退出

第五条 各进驻部门根据实际需要增设自助服务区域和自助服务设备的，应就新增设备数量、摆放位置等相关事宜向政务服务中心提出申请，附自助服务设备清单（见附件样式）。政务服务中心在收到申请后3个工作日内予以答复。

第六条 自助服务设备因故障维修或更换等原因，需要搬离、撤走的，窗口部门应向政务服务中心报备。

第四章 日常管理

第七条 窗口部门应对自助服务设备进行日常管护，在每个工作日上午前检查自助服务设备是否可以正常使用。每季度对自助服务设备进行盘点，及时处置不能正常使用的设备。

第八条 效能管理室对放置在政务服务中心的自助服务设备进行巡查，坚持每天一次查看，对发现的问题及时通知协调责任部门解决，并做好巡查记录台帐。

第九条 自助服务设备日常管护责任部门应在自助服务设备旁印制公开操作指南和咨询联系电话，并根据实际需要配备咨询帮办人员，对企业群众使用自助服务设备办理政务服务事项进行引导帮办，及时解答群众在使用过程中遇到的问题。

第十条 自助服务设备发生故障时，日常管护责任部门应及时进行维修，不能立即修复使用的，在自助服务设备明显位置张贴告示，在告示上要标明维修起止日期。

第十一条 自助服务设备因系统升级或者部门行业政策原因导致无法使用的，日常管护责任部门应及时向效能管理室报备，并且在自助服务设备明显位置张贴告示，在告示上要标明暂停使用期限，必要时可对外发公告。

第十二条 自助服务设备长期暂停使用（2个月以上）的，应封存或撤出政务服务中心。

第五章 附则

第十三条 各乡镇（街道）政务服务中心可参照本自助设备管理办法。

第十三条 本办法由东胜区政务服务中心负责解释。

第十四条 本办法自印发之日起开始实行。

附件：

政务服务大厅自助服务区设备清单

序号	设备名称	放置位置	放置数量
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			