西峡县政务服务中心文件

西政服〔2023〕16号

西峡县政务服务中心
关于更新预约延时服务方式的工作方案

根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发[2022]5号）的工作要求和省、市、县关于深化“放管服”改革、优化营商环境决策部署，围绕建设服务型政府要求，坚持以人民为中心的服务思想，切实解决企业群众“上班没空办、下班没处办”的痛点难点问题，最大程度地满足广大企业群众对政务服务的需求，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，通过完善预约延时服务机制，拓展服务渠道，优化服务作风，提高服务水平，提升群众、企业

满意度，推动全县政务服务和营商环境迈向更高水平。

二、适用范围

县政务服务中心各窗口为县本级开展预约延时服务的主体，负责受理和办理县本级经公告列入预约延时服务事项清单且符合预约延时服务范围的政务服务事项。各乡镇政务服务中心参照本方案，并结合本乡镇实际执行。

三、主要内容

（一）预约延时服务定义

预约延时服务是指申请人向政务服务中心窗口提出八小时工作时间以外的办理申请，并在约定时间内到约定的服务窗口进行办理的全过程。

（二）预约延时服务时间

1、工作日自然延时服务：政务服务大厅相关业务窗口在法定工作日，凡有服务对象在下班时事项未办结，窗口工作人员应主动延长工作时间直至事项办理完毕；

2、午间延时服务：政务服务大厅相关业务窗口在工作日午休期间 12： 00-14： 30 提供“午间不间断”延时服务，正常接待办事群众；

3、周末预约服务：政务服务大厅相关业务窗口，每周六上午 8:00—11:30，下午 3:00—5:30 实行“周末不休息”预约服务，提供可受理事项的预约延时服务。

4、法定节日暂不提供延时服务。

（三）预约延时服务范围

已公布的列入预约延时服务事项清单的事项，且因特殊

原因，不能在工作时间到窗口办理或必须在限定的时间内急需办理的事项。

四、预约延时服务流程

（一）预约方式

1、电话预约。周一至周四上午8:00-11:00、下午15:00-17:00，周五8:00-11:00，申请人可拨打电话0377-60119518进行预约登记。

2、掌上预约。申请人可关注“西峡政务服务”微信公众号，进行掌上预约。

3、现场预约。由申请人或其代理人周一至周五8:00-11:00、下午15:00-17:00，在县政务服务中心志愿服务台进行预约登记。

申请人需至少提前24小时进行办事预约，由中心工作人员填写《预约延时服务登记表》，登记审批项目名称、预约时间、联络方式等信息，并一次性告知办事所需申请材料。

（二）预约办理

申请人凭与预约登记信息一致的身份证，并携带相关申请材料按照约定时间到达大厅办理相关业务。

（三）取消预约

在预约服务尚未实施前，申请人可拨0377-60119518人工申请取消预约服务。

五、工作要求

（一）提高思想认识。开展预约延时服务，是解决居民工作日之外办事难问题，是进一步转变政府职能和工作作风，

建设服务型政府的重要内容。各窗口单位要高度重视，立即部署实施，不断优化工作机制，真正做到把方便留给服务对象，把麻烦留给自己，努力提供“如约而至”“如沐春风”的政务服务环境。

（二）加强后勤保障。对开展“午间不间断”延时服务的工作人员，窗口单位应做好后勤保障工作。对于参与“周末不休息”预约服务的工作人员，各窗口单位应根据工作实际进展情况，建立窗口工作人员调休管理制度，可通过调休方式安排窗口工作人员周六正常上班。对法定节假日规定调休的，统一按国家规定执行。

（三）实行预约服务。试点单位要向社会广泛宣传“午间不间断”延时服务和“周末不休息”预约服务内容、具体时间和具体要求，公布现场预约、电话预约、掌上预约等方式，为企业和群众提供休息日业务办理，对于能当场办结的予以办结，不能当场办结的要告知办结时限和结果反馈渠道。

（四）大力推行网上办事服务。各单位要将政务服务事项全部纳入省政务服务平台，实行“一网”审批，要利用政府网站、新闻媒体和公众号等宣传手段，广泛宣传“预约办”、“延时办”及7×24小时不打烊“随时办”服务，积极引导企业和群众利用信息化手段，进行网上办、掌上办、自助办，提高社会认知度和办事体验感。

六、保障措施

（一）加强监督检查。各窗口要加强自查自纠，坚决防止“午间不间断”延时服务和“周末不休息”预约服务服务

搞形式、走过场，决不允许上有政策、下有对策。县政务服务中心要通过联合检查、重点抽查、明察暗访等形式加强督查，并将预约延时服务纳入窗口绩效考核管理，保障各项工作顺利实施。

（二）加强宣传引导。县政务服务中心要加强预约延时服务宣传工作，正确引导社会舆论，回应群众关注，凝聚各方共识，为优化服务提高效率营造良好的社会氛围。

2023年11月22日