

乌政务发〔2023〕9号

乌审旗政务服务局关于进一步规范

政务服务中心延时服务

工作的通知

各进驻政务服务中心窗口单位:

根据鄂尔多斯市行政审批和政务服务局关于转发《内蒙古自治区政务服务局关于进一步规范全区各级政务服务中心延时服务工作的通知》的文件要求，为切实解决企业群众的急难愁盼问题，统一规范旗政务服务中心延时服务工作，现将有关事宜通知如下:

一、延时服务场所

进驻旗本级政务服务中心各窗口单位全部提供延时服务（每个专区至少设置一个窗口，根据需要适时增加窗口），鼓励苏木镇便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站根据实际和企业群众需求提供延时服务。

二、延时服务时间

（一）旗本级政务服务中心在法定工作日凡有服务对象正在办理未办结的事项时，窗口工作人员应主动延长工作时间直至事项办理完毕。

（二）旗本级政务服务中心**周末延时服务时间统一为周六、日9:00-12:00，**各进驻政务服务中心窗口单位可根据实际情况延长服务时间，无人预约也需要开展周末延时服务，**请相关单位请提前做好人员安排。**

（三）对确需在短期内集中办理的政务服务事项，进驻政务服务中心窗口单位应视情况在周六、日规定时间段外提供延时服务。

(四)各进驻政务服务中心窗口单位可与旗政务服务中心协商加强24小时自助服务区建设，推动更多政务服务事项自助办理。旗政务服务中心鼓励在法定节假日提供预约服务、对网办事项提供延时服务。

三、延时服务事项

各进驻政务服务中心窗口单位要进一步扩大延时服务事项范围，将贴近企业群众生活的高频事项全面纳入周末延时服务范围，做到税务、医保、社保、住房、公积金、不动产、公安、交管、教育、卫生、食品、水电气暖等领域政务服务事项周末延时服务全覆盖。

四、延时服务要求

各进驻政务服务中心窗口单位可结合旗政务服务中心“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的综合窗口运行模式，以授权委托方式全面规范延时服务工作，合理开设服务窗口。各涉及受理、审批的相关单位要安排专人值班，严格执行首问负责、一次性告知，限时办结等制度，确保延时服务工作不断、服务不减、标准不降，努力提升企业群众幸福感和获得感。延时服务期间受理的事项，承诺办结时限可顺延1-2个工作日。

(一)畅通预约服务渠道。

各进驻政务服务中心窗口单位需提供公开预约电话，并安排专人负责预约电话的接听、登记等工作，为企业群众提供预约事项咨询导办深度服务，根据预约情况安排延时服务窗口数量及人员，做好与提供延时服务的部门和综合窗口工作人员的沟通和对接。

(二)全力提高即办事项服务水平。

各进驻政务服务中心窗口单位延时服务期间，办事群众所办事项属于即办事项的，原则上要即时办结完毕。对因受部门业务系统开放时间限制或延时服务期间办事人临时上门无法现场办理完毕且满足申报条件的即办事项，应予以收件受理，并告知结果取件时间、方式。

(三)认真落实调休调假制度。

各进驻政务服务中心窗口单位延时服务期间要科学、合理配备前台窗口人员和后台审批人员，保障周末延时服务的正常开展。对于在延时服务期间工作的人员，应通过安排调休的方式在工作日给予相应的补休，保障工作人员合法权益，激发参与延时服务的主动性和积极性。

(四)加强后勤服务保障工作。

各进驻政务服务中心窗口单位要提高政治站位，全面规范延时服务工作，提升延时服务事项覆盖率，实时更新延时服务事项清单。旗政务服务中心要加强统筹调度和沟通协调，强化咨询引导、设备维修、网络畅通、秩序维持卫生保洁等后勤服务保障工作，确保延时服务工作稳定、有序开展。

乌审旗政务服务局

2023年7月27日

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务局 2023年7月27日 印发 |