

达高新区办〔2022〕170号

各乡镇（街道）人民政府（办事处），区级各入驻部门（单位）：

现将《达州高新区政务服务大厅延时服务实施方案（试行）》
印发你们，请结合实际，认真贯彻落实。

达州高新技术产业园区党政办公室

2022年8月7日

(试行)

为进一步方便企业、群众办事，提升行政效能，打造优质高效的政务服务环境，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），结合实际，制定本方案。

一、工作目标

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，按照建设服务型政府的要求，坚持需求导向，切实解决“工作时间没空办”“休息时间没处办”“未办完还要再次跑”等难题，在全区政务服务领域开展“早晚弹性办”“午间不间断”“周末不休息”等相关延时服务，最大程度地满足企业和群众服务需求，进一步增强企业和群众的幸福感、获得感。

二、实施主体

区本级政务服务中心、各乡镇（街道）便民服务中心，鼓励村（社区）便民服务室根据当地实际及企业和群众需求提供延时服务。

三、服务范围

区级政务服务中心服务范围包括除政务服务系统限制外的政务服务事项咨询、申请辅导、受理，惠企政策宣讲。乡镇（街道）便民服务中心受理与群众生活密切相关的民生类事项咨询、

辅助申报、收件。村（社区）便民服务室服务事项代办。

四、服务时间及方式

自 2022 年 8 月 1 日起，全区政务服务窗口试行延时服务。具体安排如下：

（一）全区政务服务窗口在法定工作日下班延时 1 个小时，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。全天服务时间为：夏季（5 月-9 月）8:30 - 18:00，冬季（10 月-4 月）9:00 - 18:00。

（二）全区政务服务窗口在每周六 9:00—12:00 提供可受理事项延时服务。

（三）对确需在短期内集中办理的政务服务事项，各服务窗口应视情况提供法定工作日夜间和节假日延时服务。

（四）区级政务服务中心提供 24 小时自助服务，在法定节假日提供预约服务、对网办事项提供延时服务。

五、工作要求

（一）**提高认识，加强组织。**各入驻窗口单位要高度认识开展延时服务工作的重要性和必要性，设置延时服务岗位 AB 角，合理安排服务班次。每个乡镇（街道）培养 3 名“通办全能人才”，参照执行延时服务工作。

（二）**大力宣传，有效推动。**各部门（单位）要广泛利用服务手册、门户网站、公众号等方式，向社会发布预约电话、事项清单、办事指南，提升群众对延时服务的知晓率，使群众充分享

受全时段服务带来的便利。

(三)严守纪律,强化保障。窗口工作人员要按照服务承诺、办结时限、规定程序规范办件,做到热情诚恳、认真负责。各部门(单位)要落实参与延时服务人员的轮休补休等保障措施。

(四)强化监督,逗硬考核。区纪检监察工委、党政办督查室、区行政审批局要加大监督,将各部门(单位)及其工作人员落实延时服务情况纳入政务服务年度目标考核,并与本单位年度目标绩效考评挂钩。