

烟台市芝罘区政务服务中心文件

烟芝政服〔2024〕7号

烟台市芝罘区政务服务中心 全天候即时应需服务制度

根据区委、区政府深化“放管服”改革，打造一流政务环境有关要求，为进一步提高服务质量，彻底解决服务对象在八小时以外无法办理审批服务的问题，区政务服务中心建立全天候即时应需服务制度，实行双休日服务、午间错时服务、八小时以外延时服务。

一、全天候即时应需服务含义

除正常工作日、工作时间外，在法定节假日、公休日、午休时间及8小时工作时间外为企业或群众的特殊、紧急事项提供365天24小时审批服务。

二、全天候即时应需服务范围

确有特殊、紧急需求的企业或群众需要办理的审批服务事项，纳入绿色通道的全区重点建设项目、新旧动能转换项目，上级交办的需要紧急办理的审批服务事项。

三、全天候即时应需服务形式

1.预约服务。服务对象可通过现场、电话、网络、移动客户端等不同方式提出预约申请，按约定时间、地点办理业务。现场预约由中心咨询服务台受理。

2.延时服务。窗口在工作日为服务对象办理业务，到达下班时间后事项尚未办结的，窗口应提供延时服务，直至服务事项办结。

3.午间错时服务。依托咨询服务台设立午间错时服务值班岗，受理服务对象午间办件申请，联系窗口人员开展审批服务。

4.上门服务。对办件量大或到窗口现场办理审批事项存在困难的企业以及存在特殊情况的群众，根据企业或群众的申请，窗口可提供上门服务。

四、全天候即时应需服务程序

1.服务对象提出预约申请后，区政务服务中心咨询科将申请转给有关窗口，窗口确定审批服务人员、时间、地点，由咨询科告知服务对象。

2.服务对象按约定时间到达有关窗口办理审批业务，窗口审批服务人员为服务对象办理业务。

五、全天候即时应需服务要求

1.各窗口应完善内部管理服务制度，建立双休日服务、午间错时服务、延时服务值班表，对服务对象办件申请能够快速响应，高效服务。

2.全天候即时应需服务不得额外向服务对象收取服务费用或获取其他形式的报酬。

六、全天候即时应需服务考核

将全天候即时应需服务纳入窗口考核范围，对提供预约、午间错时、延时、上门服务的窗口，按不同情况予以奖励加分；对违反全天候即时应需服务制度，未按要求提供预约、午间错时、延时、上门服务的窗口，予以处罚扣分。

烟台市芝罘区政务服务中心

2024年6月12日