

鄂尔多斯市政务服务中心 延时服务实施方案

(试行)

为进一步提升政务服务便利化水平，最大程度地满足广大企业群众办事需求，切实解决“工作时间没空办”“未办结事项再次跑”等问题，根据《内蒙古自治区政务服务局关于印发〈内蒙古自治区政务服务中心延时服务工作方案(试行)〉的通知》(内政服发〔2022〕60号)要求，结合近年来我市开展延时服务工作实际，制定本方案。

一、实施主体

市、旗区政务服务中心全部为企业和群众提供延时服务。鼓励苏木乡镇(街道)便民服务中心、嘎查村(社区)便民服务站根据实际及企业群众需求提供延时服务。

二、服务范围

进驻市、旗区政务服务中心的全部政务服务事项。

三、服务方式

(一)提供非工作日预约延时服务。周六9:00—12:00时，由市、旗区政务服务中心进驻部门窗口根据预约情况，安排工作人员提供预约延时服务。

(二)提供工作日延时服务。到上下午下班时间，凡有企业群众正在办理尚未办结的事项，市、旗区政务服务中心进驻部门

窗口工作人员主动延长工作时间直至事项办理完毕。

四、工作要求

（一）畅通预约服务渠道。市、旗区政务服务中心要公开预约电话，为企业和群众提供预约事项咨询导办服务，并与政务服务平台、微信公众号、政府网站等线上预约方式保持一致，同步做好预约办理事项梳理工作，并于每周五下午下班前反馈至各进驻部门首席代表。

（二）强化服务保障工作。市、旗区政务服务中心要积极协调各进驻部门根据预约事项数量，合理开设非工作日预约延时服务窗口，并按有关规定落实窗口工作人员轮休补休等保障措施，保障工作人员合法权益。要切实做好设备设施、安保、卫生保洁、停车等后勤服务保障，确保延时服务工作稳妥、有序开展。延时服务期间，疫情防控措施与正常工作时间保持一致。

（三）加大宣传推广力度。各旗区政务服务局、市政务服务中心要通过政务服务平台、政府网站、微信公众号、广播电视等渠道，及时准确发布相关信息。要加强新闻宣传报道，提高政策的知晓度，提升企业和群众的获得感和满意度。