

淄政管办通〔2024〕1号

关于印发《淄博市政务服务“预约+无休”服务模式优化升级工作方案》的通知

各区县政务服务管理办公室，高新区、经开区、文昌湖区政务服务管理办公室，市局各有关科室，市政务服务中心各进驻窗口：

现将《淄博市政务服务“预约+无休”服务模式优化升级工作方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

淄博市政务服务管理办公室

2024年4月28日

淄博市政务服务“预约+无休”服务模式优化升级工作方案

为贯彻落实“高效办成一件事”和“服务淄博”要求，推动政务服务由“定时服务”向“全时段服务”升级，助力实现“随时办”，解决办事群众“上班没空办、下班没处办”问题，最大限度方便群众办事，进一步推动政务服务扩面增效，提升企业和群众满意度和获得感，结合工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，立足企业群众视角，全力开展政务增值服务，推动政务服务从“能办”向“好办”“易办”转变，实现窗口办事“不断档”、办理事项“无空档”、优质服务“无阻挡”，扎实推动政务服务从便捷服务向增值服务迭代升级。

二、适用范围

市政务服务中心各进驻部门（单位）窗口（含市行政审批服务局各业务科室，下同）为开展“预约+无休”服务的主体，负责受理和办理本级经公告列入《“预约+无休”政务服务事项清单》（以下简称《清单》，见附件1）的事项。

三、服务举措

（一）“周末无休”服务

“周末无休”服务是指申请人在周末休息日办理《清单》纳

入的事项，各进驻部门（单位）应安排窗口工作人员在市政务服务中心窗口值班，为工作日内无法前来办理业务的企业和群众提供办事服务。

“周末无休”服务时间为法定工作日之外的周六、周日上午9:00-12:00、下午13:00-17:00（如遇周六、周日在国家法定节假日之内的，参照“节假日预约”服务执行）。

（二）“节假日预约”服务

“节假日预约”服务是指申请人在国家法定节假日办理《清单》纳入的事项，须在节假日前的工作日内通过现场预约、电话预约等方式，向市政务服务中心提出“节假日预约”服务申请，约定办理时间，各进驻部门（单位）在约定时间安排窗口工作人员到岗服务。

“节假日预约”服务时间为国家法定节假日期间双方约定时间段。

四、工作流程

（一）“周末无休”服务

“周末无休”服务窗口工作人员要对工作认真负责，准时到岗，严格落实考勤、咨询引导、一次性告知、帮办代办等制度，确保服务质量和工作效率，为办事群众提供无差别的办事体验。

（二）“节假日预约”服务

1. 预约方式。一是现场预约，申请人须在节假日前的工作日到市政务服务中心咨询台进行现场预约服务登记，填写《预约服务登记表》；二是电话预约，申请人可直接拨打预约电话

0533-2512345，告知市政务服务中心工作人员“节假日预约”办理的事项，由工作人员填写《预约服务登记表》。接听电话时间为法定工作日上午 9:00-12:00，下午 13:00-17:00。

2.预约流程及要求

（1）统一预约入口。当申请人通过电话预约或现场预约节假日服务时，咨询台服务人员应对申请人姓名、预约时间、预约办理事项等做好记录，并将《预约服务登记表》第一时间交政务服务管理科。政务服务管理科根据预约办理具体事项统一向有关进驻部门（单位）窗口进行派单。

（2）进驻部门（单位）窗口在接收到政务服务管理科派送的《预约服务登记表》时，不得拒绝提供预约服务，由窗口负责人安排工作人员应约提供服务。

（3）应约窗口工作人员应提前与服务对象取得联系，一次性告知申请人办事所需携带的资料及相关注意事项等，并再次确认预约办理时间；如有多人同时预约同一事项的情况，工作人员可与申请人约定具体办理时间；如预约办理事项涉及多个部门完成的，由窗口负责人提请政务服务管理科协调，由主办窗口牵头、配合窗口落实进行并联办理。原则上预约事项办理时间单人次不超过 0.5 个工作日。

（4）应约窗口工作人员要按照预约时间，准时到岗，对预约的服务不得无故取消或推迟。如遇特殊情况确需推迟或变更预约的，必须经政务服务管理科同意，并提前 12 小时告知申请人，同时作好解释工作；如因不可抗力无法按时应约的，窗口工作人

员应与申请人沟通后，及时报政务服务管理科；如申请人超过约定时间 30 分钟而未到场的，窗口工作人员应主动与申请人联系是否放弃预约服务，申请人放弃预约服务的，窗口工作人员做好记录，完成本次应约服务。

（5）预约服务完成后，窗口工作人员在《预约服务登记表》记录好有关的办理情况、办理时间和时长，经申请人签字确认后，报政务服务管理科备案。政务服务管理科对预约服务事项办理情况进行定期回访，听取群众意见和建议，落实“好差评”制度，及时处理申请人对预约服务的投诉。

五、工作要求

1.强化组织领导。市政务服务中心各进驻部门（单位）窗口要高度重视开展“预约+无休”服务，把该项工作作为优化创新服务的重要举措和提升政务增值服务的重要载体。各窗口落实好窗口负责人带班制度，确保组织到位、实施到位、服务到位、监督到位。

2.强化督查检查。政务服务管理科要加强对提供“预约+无休”服务窗口的管理，对不按要求到岗服务、推诿扯皮、延误服务或未履行一次性告知造成不良影响的部门单位及窗口工作人员要进行严肃处理，并在政务服务考核中予以扣分。

3.加强宣传引导。通过媒体通气会、局官网、微信公众号等多种方式加强对“预约+无休”服务的宣传，让更多的企业群众获得更便利更暖心的政务增值服务，共享改革红利。

4.加强人文关怀。各进驻部门（单位）窗口要结合实际，

做好“周末无休”服务和“节假日预约”服务应约人员的补偿性调休工作，原则上调休时长应与提供服务的时长相等，由窗口负责人签字说明即可调休。调休期间应安排人员顶岗。

各区县政务服务中心参照本方案执行，具备条件的镇（街道）便民服务中心，结合各自实际为企业群众提供“预约+无休”便民政务服务。

附件：1.淄博市政务服务中心“预约+无休”政务服务事项清单
2.市政务服务中心预约服务登记表

附件 2

淄博市政务服务中心预约服务登记表

预约人姓名	联系电话	单 位	
预约事项			
预约办理时间	月 日 时 分	预约窗口	
记录时间	月 日	记录人	
交办时间	月 日	签收人	
办理情况	是否完成预约办理： 办理时间：xxxx 年 xx 月 xx 日 xx 时 xx 分至 xx 时 xx 分 办理情况： 承办人 1： 承办人 2： 预约人（签字）：		