

上饶市政务服务管理局

饶政务字〔2021〕5号

关于印发《上饶市政务服务中心建设补充规范（2021版）》和《上饶市延时错时预约服务规范（2021版）》的通知

各县（市、区）政务服务管理办公室，上饶经开区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区党政办：

现将《上饶市政务服务中心建设补充规范（2021版）》《上饶市延时错时预约服务规范（2021版）》两个政务服务规范印发给你们，请认真组织落实并在6月底前按照规范要求及时整改到位，整改情况经OA系统报市政务服务管理局报备。

市政务服务管理局将不定期开展明察暗访活动，对执行

两个规范不到位的情况进行通报，并纳入政务服务高质量考评内容之一。

附件 1：《上饶市政务服务中心建设补充规范（2021 版）》

附件 2：《上饶市延时错时预约服务规范（2021 版）》

上饶市政务服务管理局

2021 年 4 月 7 日



上饶市政务服务中心建设补充规范 (2021 版)

1. 范围

本标准规定了政务服务中心“一门办理”、大厅功能区域、审批职权进中心、应当设置的相关窗口等操作规范。

本标准适用于上饶市、县两级政务服务中心，乡镇（街道）综合便民服务中心参照执行。

本标准是对本市政务服务中心年度考核的标准之一。

2. 设置规范

2.1 “一门办理”

直接面向企业和群众、依申请办理的行政事项及其办理职权全部集中到政务服务中心。

2.1.1 “多门变一门”。

按照“一门办理”、“应进尽进”的原则，撤并部门自设办事场所向综合性政务服务中心集中。除因场地等原因经本级政府同意保留的自设办事场所外，凡是直接面向企业和群众、依申请办理的行政事项的部门和单位均应当进驻政务服务中心集中提供政务服务。

2.1.2 “进一扇门办所有事”。

下列事项应当在政务服务中心办理：

1、行政审批事项。涉及企业和群众，由政府及其各职能部门依法依规行使审批职能的依申请类事项、备案事项和其他服务事项，除涉密经本级政府同意保留在本部门内办理事项外，必须集中在政务服务中心办理；

2、公共服务事项。涉及企业和群众的医保、社保、不动产交易与登记、出入境、税务、公积金、婚姻、户籍、车驾管理、证信查询等公共服务事项，应当集中到政务服务中心统一服务；

3、生活服务事项。与行政审批和公共服务相配套，涉及企业和群众的供水、供电、供气、门牌、老年证、公交卡等生活服务事项，应当在政务服务中心提供相关新装、过户、申领、年检等服务。

4、鼓励更多涉企涉民事项纳入政务服务中心统一服务。

2.1.3 “办理职权进中心”

指涉及事项办理的咨询、收件、受理、审核、审批、会审、签批、签发、结果发出等各审批办理环节均应在政务服务中心完成。涉及各环节办理审批的人员均应在政务服务中心开展审批办理服务，做到“中心之外无审批”。

2.2 服务中心线下功能区块

政务服务中心按照“一窗受理、集成服务”设置线下窗口。包括但不限于设置以下综合服务功能区域：

1、无差别综合审批服务区：综合办理各部门未分区分类办理的依申请办理的行政事项；

2、建设工程审批服务区：按照“六多合一”“并联审批”“容缺审批+承诺制”“一窗进”集成办理工程建设项目审批；

3、市场准入服务区：按照“多证合一”“一照含证”办理企业登记、变更、注销审批事项及关联事项；

4、公安集成服务区：联合办理出入境、户籍、治安管理、车驾管理等公安类依申请政务服务事项；

5、医保、社保服务区：集成办理医保、社保服务事项。

6、不动产交易登记服务区：集成办理不动产交易、登记、纳税、公积金、水电气开户过户等事项。

7、“异地通办”服务区

按照“综合窗口+部门办理窗口”的“1+N”模式设置“异地通办”窗口。“异地通办”综合窗口负责“异地通办”协调、材料的寄递、事项办理督办等；“异地通办”部门办理窗口具体承办异地业务。分类公示“异地通办”事项。按照“跨省通办”“省内通办”“市内通办”“县（市、区）内通办”分类在政务服务中心公示。

8、惠企政策兑现服务区

按照“一窗受理、分流转办、部门办理、统一反馈”要求设置“惠企政策兑现专窗”。配置醒目的标识，专用的窗口，专门的工作人员。编印惠企政策汇编。将涉企惠企政策汇编成册，并供取阅。组织编制惠企政策标准化办事指南并公示。组织编制惠企政策兑现申报表单。组建惠企政策兑现帮办代办队伍。

9、延时错时预约服务

对应公示的“延时错进预约服务”事项设置“延时错时预约服务”窗口。具体延时错时预约服务时间应为：

工作日中午午休时间，必须提供延时错时服务，工作日下午下班时间如仍有办事企业和群众，应当提供延时错时服务。除除夕下午，正月初一全天，清明、端午、中秋传统节日当天下午外，全年其余双休日和法定节假日都必须提供延时错时服务。预约服务按预约时间提供服务。

2.3 服务中心线上服务区块

1、自助网办区：自助上网座席不少于8席，标配上线电脑终端、高拍仪等；

2、24小时自助查询打印区：通用自助查询打印办理终端不少于4台；部门自有查询打印终端应进尽进。服务功能不少于不动产交易与登记、税务、医保、社保、公积金、市场准入、出入境等。

2.4 “无差别”综合受理窗口

通过相对集中事项的“受理权”“收件权”，让更多事项进入“无差别”综合受理。

2.4.1 “无差别”综合受理窗口设置

“无差别”综合受理窗口由政务服务中心管理机构统一设置并管理，窗口“受理”“收件”人员通过政府购买服务的方式解决。“无差别”综合窗口初始设置应不少于6个，窗口人员不少于8人，并按需增加。

2.4.2 授权委托“受理权”

进入“无差别”综合受理的事项，由部门以授权委托的方式将事项的“受理权”或“收件权”交给“无差别”综合受理窗口统一收、出件。

2.4.3 梳理标准化办事指南和受理审查要点

按照最小颗粒化度要求将事项细分到具体办事情形，并编制标准化办事指南和受理审查要点。受理审查要点按“形式审查要点”和“内容审查要点”梳理，并具简单操作性。

2.4.4 配置好审批后室

部门审批服务科（股）室和相关主办人员一律进驻“无差别”综合受理区审批后室办理审批，应杜绝“体外循环”和“明进暗不进”。

2.5 全市政务服务中心作息时间

全市各级政务服务中心（含乡镇街道综合便民服务中心）实行“朝九晚五”工作制。具体作息时间：

1、夏季上午 8:30——12:00，下午 14:00——17:00

2、冬季上午 8:30——12:00，下午 13:30——16:30

（具体以市政务服务管理局即时公布执行的时间为准）

上饶市延时错时预约服务规范 (2021 版)

1. 范围

本标准规定了延时错时预约服务的术语、服务流程、服务要求。

本标准适用于上饶市各级政务服务中心、乡镇（街道）综合便民服务中心及其各分中心、政府部门自设服务大厅。

2. 术语定义

2.1 “延时” “错时” 和 “延时错时”

“延时” “错时” 在政务服务中为同一语义的两种表述，具体应用中约定俗成成为词组“延时错时”。延时错时服务指工作日中午休息间歇、下午下班后、双休日及法定节假日向企业和群众提供加班服务，即“不打烊”的政务服务。让上班时没空办事的人可以在下班和休息日时间办事。

2.2 “预约服务”。

政务服务“预约服务”指通过电话、线上通道、线下平台预定具体办理时间的政务服务行为。提供预约服务的事项一般为延时错时服务目录清单之外的直接面向企业和群众、依申请办理的行政事项，利用延时错时服务时段予以办理。

3. 延时错时预约服务目录清单

3.1 清单分类

分为“延时错时服务目录清单”和“预约服务目录清单”

3.2 清单内容

3.2.1 延时错时规定目录清单

医保、社保、不动产交易与登记、公积金、水电气、企业注册登记（市场准入）、税务、户籍、婚姻登记、出入境、车驾管理等 11 个大类，必须纳入延时错时服务清单。

3.2.2 延时错时自选目录清单

各地各部门根据本地本部门实际可编制规定目录清单外的延时错时服务自选目录清单。

3.2.3 预约服务目录清单

应当包含直接面向企业和群众、依申请办理的、未纳入延时错时服务目录清单的一般行政事项。具体事项可由各地自行结合实际拟定。

3.2.4 清单报备

2021 年 6 月底前将重新组织梳理公布的延时错时预约服务事项清单报市政务服务管理局备案；有动态调整的，及时做好调整报备。

3.3 清单编制

3.3.1 目录分级

以依申请办理的行政事项大类为一级目录，依次编制二级目录、三级目录，直至细分到具体办事情形（事项“颗粒化”梳理）。

3.3.2 清单栏目

应当包括：事项编号、事项名称（各级目录名称）、办理窗口名称、咨询预约电话、总值班电话等。

3.4 清单公布

延时错时预约服务目录清单必须在江西政务网、赣服通、政务服务中心大厅电子显示屏、公示（墙）牌全面公示，打印成册供企业和群众取阅。

4. 窗口设置

4.1 窗口设置

按照延时错时预约服务目录清单一级目录（大类）设置延时错时预约服务窗口。

4.2 窗口配置

包括但不限于配置办公电脑、高拍仪、“一窗式”综合服务平台及自有办公系统、服务（预约）电话、评价器、服务人员公示牌。

4.3 窗口标识

应当在延时错时预约服务窗口的上方或前台正面醒目标示“延时错时预约窗口”。

5. 服务时间

5.1 延时错时服务时间

5.1.1 工作日中午延时错时服务时间

工作日上午下班时间至下午上班时间为规定延时错时服务时间。

5.1.2 工作日下午延时错时服务时间

工作日下午下班时间延后 1 小时为按需要设置的延时错时服务时间。

5.1.3 双休日和法定节假日延时错时服务时间

夏季：8:30-12:00, 14:00-17:00

冬季：8:30-12:00, 13:30-16:30

（除夕下午，正月初一全天，清明、端午、中秋传统节日当天下午除外）。

5.2 预约服务时间

5.2.1 电话与现场预约

工作日和延时错时服务时间受理预约。

5.2.2 网上预约

通过江西政务网、赣服通开通 24 小时自助网上预约通道。

5.2.3 预约办理

预约办理时间与延时错时服务时间相同，预约办理时间精确到时，准时提供办理服务。

6. 服务要求

6.1 确保办理

6.1.1 确保事项进窗办理

延时错时、预约服务窗口按延时错时、预约服务事项目录清单提供相应服务，确保即办件即来即办，承诺件即来即受理。

6.1.2 确保事项有人办理

按照延时错时、预约服务事项目录清单配足配强窗口办事力量，窗口人员要能够做到清单所列所有事项都能即时办理或即时受理。对无法授权委托窗口人员办理的事项，具体经办人员要驻窗开展延时错时预约服务。

6.1.3 确保事项高效办理

应当运用“容缺办理”“告知承诺”“无证办理”“结果寄递”等手段，减少办事程序，精简办事材料，简化办事流程，切实提升一次办成率。

6.2 严肃纪律

延时错时预约窗口值班人员要注意服务形象，遵守大厅管理，严守纪律底线，不得出现缺岗、串岗、吃零食、玩游戏等明令禁止的行为。

6.3 绩效考核

本规范纳入政务服务高质量考评内容。