

平谷区各级政务服务 中心（分中心）延时服务制度

第一条 为贯彻落实《北京市优化营商环境条例》《政务服务中心服务和管理规范》和本市关于深入推进“放管服”改革、优化营商环境的有关工作部署，结合我区实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于区政务服务中心（含婚姻登记分中心、税务分中心、公安户政分中心和公安交管、出入境、公积金办理厅）、各乡镇（街道）政务服务中心。

第三条 延时服务

是指服务对象因故无法在法定工作日或法定工作日非工作时间前来办理，而又急需申办的政务服务事项，可在前一个工作日 14:00 前，通过现场预约、电话预约和线上预约等方式，向区各级政务服务中心（分中心）提出非国家法定工作日及工作日非工作时间的申请，区各级政务服务中心（分中心）根据申请，开设延时服务窗口，在约定时间为申请人提供事项办理服务。

第四条 法定工作日办公时间（周一至周五）

区政务服务中心：9:00-12:00，13:00-17:00

乡镇（街道）政务服务中心：9:00-17:00

婚姻登记分中心：9:00-11:30，13:30-17:00

税务分中心：8:30-16:30

公安户政分中心：9:00-12:00，14:00-17:30

公安交管：8:30-12:00,13:30-17:00

出入境：8:30-11:30,13:30-17:30

公积金：9:00-12:00,13:30-17:00

第五条 延时服务时间

（一）法定工作日延时服务时间（周一至周五）

区政务服务中心：8:30-9:00，12:00-13:00，
17:00-17:30

乡镇（街道）政务服务中心：8:30-9:00，17:00-17:30
（需提前预约）

婚姻登记分中心：8:30-9:00，11:30-13:30，
17:00-17:30（需提前预约）

税务分中心：到达16:30闭厅时间，对正在办理或办事人已在现场等候办理的，提供延时服务直至办理完毕。

公安交管：12:00-13:30,17:00-18:00

公积金：8:30-9:00,12:00-13:30,17:00-17:30

工作日延时服务时段，各级政务服务中心（分中心）应根据各自实际情况，合理开设一定数量的延时服务窗口，配备好前台、后台人员提供延时服务。对采取预约方式来厅办事的，必须对应安排好后台审批人员在岗，确保申请事项正常受理和审批；对非预约来厅办事的，要保证前台有延时服务窗口人员提供受理服务（对非预约即办件，窗口前台和后台要建立实时沟通联络机制，后台人员在岗的，要及时办理审批，后台人员不在岗的，前台受理人员要做好延时服务解释说明，并请申请人按照工作安排，等待审批）。到达下午闭厅时间，如有正在办理或办事人已在现场等候办理的，窗

口工作人员必须提供延时服务直至办理完毕。

(二) 周末延时服务时间(周六、周日)

区政务服务中心: 9:00-13:00(周六, 法定节假日除外; 需提前预约)

乡镇(街道)政务服务中心: 9:00-13:00(周六, 法定节假日除外; 需提前预约)

婚姻登记分中心: 9:00-13:00(周六, 法定节假日除外; 需提前预约)

公安户政分中心: 9:00-12:00, 14:00-17:30(周六、周日; 无需预约)

公安交管: 9:00-16:00(周六、周日; 无需预约)

出入境: 8:30-11:30, 13:30-17:30(周六, 法定节假日除外; 无需预约)

公积金: 9:00-13:00(周六, 法定节假日除外; 无需预约)

周末延时服务受理的承办类事项时间不计算在办理时限内。

第六条 延时服务事项范围

(一) 工作日延时服务事项范围: 涵盖全部进驻事项。

(二) 周末延时服务事项范围: 区政务服务中心(分中心)受理除业务审批系统限制外的全部即办类事项、一日办结类事项、企业群众有需求的热点服务高频事项; 接收承办类事项申请材料; 提供入驻全部事项咨询服务。乡镇(街道)政务服务中心受理与群众生活密切相关的民生类即办事项; 接收承办类事项申请材料; 提供入驻全部事项咨询服务。

（三）各级政务服务中心（分中心）要会同进驻单位，统一编制“周末延时服务事项清单”，明确事项名称、办理单位、办理时间、办理地点、预约方式（预约电话须与各级政务服务中心“一号对外”电话保持一致）等内容，在各级政务服务中心（分中心）和网上政务服务大厅对外公示，并实施动态调整。

第七条 延时服务工作要求

（一）预约延时服务接听、接待工作人员应对办事人姓名、预约时间、预约办理事项等做好记录，并一次性告知申请人所需携带的相关资料，同时做好与延时服务窗口和后台审批工作人员的交接，确保窗口和后台及时安排人员在约定时间提供延时服务；特殊情况不能提供延时服务的，必须向申请人说明。

（二）提供延时服务的前台、后台工作人员要认真负责，严格按照工作安排和约定时间，准时到岗提供延时服务，并确保服务质量和工作效率，不得向服务对象收取法律法规规定收费以外的费用。

（三）周末提供延时服务时段，各级政务服务中心（分中心）要根据实际情况，合理安排网络和设备运维、保洁、保安等后勤服务人员，做好延时服务后勤保障工作。

（四）对预约的服务不得无故取消或变更，如遇特殊情况需要取消或变更预约的，必须报经本级政务服务中心（分中心）管理科室批准，并在约定时间前一天告知申请人，作好相应解释工作。

（五）延时服务申请人未按照约定日期和时间段到场办

理的，视为申请人自动放弃延时服务。

（六）对延时服务期间工作的人员，视不同情况，可通过在工作日延迟上班、提前下班、安排调休调假等方式保障工作人员合法权益。

（七）各级政务服务中心（分中心）要在显著位置对外公开办公时间和延时服务时间，并通过各种载体渠道提高公众知晓率。

第八条 各乡镇（街道）参照本制度，结合实际，指导所辖村（社区）政务服务站（社区服务站）落实延时服务，明确办公时间和延时服务时间，并在站点显著位置对外公开，提高公众知晓率。

第九条 本制度的落实情况纳入区各级政务服务中心（分中心）及服务站点的监督检查考评范围。

第十条 本制度由区政务服务管理局负责解释，并根据实际情况适时修订调整。

第十一条 本制度自印发之日起实施。延时服务原相关工作要求与本制度不一致的，以本制度为准。