# 新城**街道**党**群服务中心延时服务制度**

为落实《通辽经济技术开发区政务服务中心延时服务实施方案》，提高企业和群众办事效率，提升新城街道党群服务中心(以下简称“中心”)服务水平，结合中心工作实际，制定本制度。

## 延时服务概念

延时服务是指根据办事群众特殊需要在中心规定的工作时间外为办事群众提供的服务。

## 延时服务申请方式

群众需要延时服务的，可以采取现场预约、电话预约的方式提前一个工作日向大厅综合窗口提出申请。

## 延时服务的时间范围

1、法定工作日，凡有服务群众正在办理未办结的事项时，窗口工作人员应主动延长工作时间直至事项办理完毕；

2、周六、周日及法定节假日提供可受理事项的延时、预约服务；

## 延时服务窗口职责

1. 窗口人员接受群众预约时，应对申请人的名称、联系电话、预约时间、预约办理事项等做好记录，并一次性告知业务办理需携带的资料及服务时间；

2、窗口人员在每个工作日内，对符合办理条件，尚未为服务对象办结业务，临近下班或者到达下班时间，必须延时办理完毕；

3、群众预约的延时服务事项中需要加盖公章的，提前协调街道公章管理人员做好签章准备;

4、延时服务涉及多个委办局的联办事项，应提前做好相关工作的协调沟通;

6、延时服务同样实施首办人员为第一责任人的管理办法;

7、延时服务工作情况纳入窗口人员月度考核内容;

## 延时服务窗口要求

1、延时服务人员应提前 10 分钟抵达中心，高效、热情地为群众办理约定服务事项:

2、延时服务等同于工作日服务，着工装、佩戴工牌，规范仪容仪表;

3、窗口人员在提供延时服务时不得向服务群众收取服务费和其他形式的报酬;

4、窗口人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或确无必要不能提供延时服务的必须向服务群众说明理由。