

各地创新推行延时错时服务——

政务服务从“政府定时间”到“群众选时间”

■ 深阅读

政务服务大厅里，工作人员延时为企业办理审批业务；7×24小时自助服务大厅，市民可全天候办理身份证补办、营业执照打印等上千个事项……近年来，各地创新推行延时、错时服务举措，推动政务服务从“固定时间”向“弹性时间”转变。

国务院此前印发的《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》提出，鼓励各地区政务服务中心开展延时错时服务。近日，记者探访内蒙古、安徽、甘肃等地政务服务中心，近距离感受延时错时服务背后的温度和效能。

解民忧 努力解决“赶趟难”“请假难”“应急难”

傍晚6点半，安徽淮南市政务服务中心自助服务区依然人来人往。刚下班的市民陈冉在自助终端机前轻点屏幕，几分钟就拿到了个人征信报告，“明天急着用。搁以前，我还得发愁怎么跟公司请假来办理，现在下班顺路就办好了。”在她身后，几台自助终端机不时发出运转声，不少人在查询信息、打印证明。

这样便利的办事场景，在多地政务服务中心正成为常态。

在甘肃兰州新区，群众通过“甘快办”平台即可线上预约周末、节假日办理业务。从业多年的房产中介李红燕感慨：“以前周末办不了不动产登记，如今线上预约，周末办理，不仅客户省心，我们的工作效率也提高了不少。”这种从“政府定时间”到“群众选时间”的转变，让群众办事更加从容。

“我们推出‘早晚弹性办、午间不间断+

周末专场服务’模式，工作日对临近下班未办结业务的群众和企业提供延时服务，实现‘当日事当日毕’。”内蒙古鄂尔多斯市政务服务中心帮办服务科科长余佳介绍，中心在法定节假日、周末9点至12点都安排窗口对外开放，将14423项政务服务事项全部纳入。前不久，鄂尔多斯市一家企业因工程推进需紧急办理爆破作业审批业务，可等企业工作人员赶到市政务服务中心时，已临近下班时间。“现场工作人员不仅为我们提供延时服务，还积极协调其他相关部门尽快审批，半个多小时就帮我办完全部手续。现在的政务服务真是好到没话说。”企业工作人员连连赞叹。

甘肃金昌市一家上市外资企业负责人李江也有同感。因公司业务范围广泛，李江经常人在外地。“先前，公司有业务要办理时，我们不得不在工作日‘打飞的’来回跑。”李江说，“现在，我们可以把这些事情都集中放在节假日，工作日可以安心在外谈合作。”

从群众的日常事务到企业的发展大事，延时错时服务精准发力，解决“赶趟难”“请假难”“应急难”。各地用灵活的服务时间、便捷的办理方式，让政务服务真正贴近群众生活、贴合企业需求，切实提升了群众和企业的获得感与满意度。

添活力 科学调配人力，科技深度赋能

周四上午，兰州新区政务服务中心办事大厅内，前来办理业务的市民逐渐增多，部分窗口开始出现拥堵现象。这时，标注为“潮汐窗口”的20号窗口启用。市民张刚在工作人员引导下来到该窗口，20分钟便办好了房产过户业务。

“我们的人员和窗口都是机动的。”兰州新区政务服务和营商环境局局长赵宇宁介

理，分领域分行业实施节能降碳专项行动。

加快形成绿色生产生活方式

绿色发展是对生产方式、生活方式、思维方式和价值观念的全方位、革命性变革。各地区各部门坚定不移走生态优先、绿色发展之路，加快形成绿色生产生活方式，增强绿色发展动能。

深入推进生态环境分区管控。“金刀峡镇生态保护红线的面积超过20平方公里，如果项目在此落地，将与生态保护红线冲突。”重庆市北碚区生态环境局相关负责人说。原来，一个养殖产业发展项目原本选址在金刀峡镇。在项目环评报批前，北碚区生态环境局发现，这一项目不符合生态环境分区管控要求，部分建设范围与生态保护红线重叠，立即协助企业优化项目建设方案。

“十四五”以来，我国已建成“两级、三类、一清单”的生态环境分区管控体系，划定“优先保护、重点管控、一般管控”三种类型4万多个管控单元，从源头上为优化生产力布局、产业结构调整提供绿色标尺。“十四五”时期，要进一步完善生态环境分区管控方案，动态衔接经济社会发展规划和国土空间规划；强化成果运用，引导重点行业企业向环境容量大、市场保障条件好的地区科学布局、有序转移。

不断完善绿色制造体系。江西赣州有色冶金机械有限公司金工车间，智能化数控机床高效运行。后台监测的电子屏上，设备运转的工序信息不断刷新，一幅智能制造的图景跃然眼前。公司副总经理李建设介绍：“公司是一家传统矿山设备生产企业，近年来每年投入400余万元进行数字化改造，缩减产品加工环节的工序，提高材料利用率，提升生产效率。”

我国累计培育国家绿色工厂6430家，绿色工厂产值占比超过20%。“三新”经济占GDP的比重超过18%。“十四五”时期，加快绿色低碳转型，就要不断推动工业、城乡建设、交通运输、能源等重点领域绿色低碳转型，持续加强绿色技术在生产制造领域的应用，引导和支持企业降碳减污增绿，增强工业绿色转型动力，努力推动产业绿色化

发展。他们实时监测等待办理业务的人数和各窗口业务办理状态，一旦出现拥堵预警，便迅速调配后台力量增开窗口，“‘潮汐窗口’还跟着‘季节’走，像开学季、取暖季、报税季等某类业务量集中办理的节点，我们会提前在节假日和周末加开窗口、增设办事人员。”今年第三季度，兰州新区政务服务中心“潮汐窗口”成功分流并处理了20%以上的现场综合业务，使所有服务窗口的忙闲率差异降低了50%以上。截至目前，“潮汐窗口”已覆盖70%以上的业务事项。

科学调配人力，搭配科技深度赋能，让政务服务资源效能得到最大化释放，为延时错时服务的顺畅推行提供了重要保障。

内蒙古锡林郭勒盟苏尼特左旗推出“东苏智办”政务服务人工智能小程序，“企业群众只需扫描二维码，即可享受精准的办事指引，实现政务服务随时可咨询。”苏尼特左旗政务服务与数据管理局副局长达布希呼说，从8月初推出以来，已有1300余名群众通过该平台咨询办理业务。

安徽以政务服务网和“皖事通”APP为总入口，构建“一网通办”服务矩阵，截至今年11月底，99.3%的依申请事项可线上办理，2800个事项实现省内无差别办理，依托电子证照支撑329个事项材料“免提交”，政策“免申即享”兑付资金222.2亿元。

一系列创新举措，让延时错时服务不止于时间延伸，更带动服务理念、服务方式的全方位升级，有效激发了政务服务的内生动力。

促长效 机制保障让优质服务更持久

周六上午，金昌市政务服务中心综合受理窗口工作人员马淑霞正在为一家企业办理业务。虽然是休息日，她的服务热情丝毫

未减。

“周末值班后，我们可以在工作日调休。”她笑着说。“一时的优质服务易实现，长效的精准服务难坚持。”北京大学政府管理学院教授杨立华认为，延时错时服务的推出，体现了政府在公共服务供给过程中对民众需求的积极响应，“但要实现可持续发展，必须构建完善的保障体系。”

当前，各地在工作人员的权益保障和激励机制方面做了有益探索，一套促进延时错时服务可持续发展的长效机制正在不断完善。鄂尔多斯市政务服务中心建立“弹性排班+调休”机制，市直进驻部门审批人员轮岗值守，窗口工作人员将延时服务时长与轮休精准匹配，确保工作与休息平衡。淮南市委、市政府出台文件，明确窗口工作人员年度考核优秀指标高于机关5个百分点，同等条件下优先晋职晋级。兰州新区将季度“服务明星”评选与绩效嘉奖、年度评优紧密结合，在绩效分配上向在法定节假日坚守岗位的人员倾斜。“让干得好、愿奉献的同志有荣誉、得实惠。”赵宇宁说。

从“人找服务”向“服务找人”升级，切实破解群众“上班没空办、下班没处办”和企业“急事难办、要事耽搁”的现实困境。延时错时服务的推行，彰显的是政务服务理念的深刻变革，践行的是全心全意为人民服务的根本宗旨，勾勒出新时代政务服务的鲜明底色。合肥工业大学管理学院教授梁昌勇认为，要拓展延时错时服务的发展上限，必须推动数字政务系统实现数据贯通、业务协同和智能调度。他建议，加快数智赋能的数字政务一体化建设，打破数据与系统的深层壁垒，实现从“单点便捷”到“整体智能”的跃迁，进一步提升延时错时服务的效能。

本期统筹：余 璇

发展。

绿色生活方式渐成风尚。湖北潜江市泰丰街道都市华府小区智能回收箱前，居民鲍芳霞用手机扫码启动垃圾分类小程序，将快遞盒、饮料瓶投入箱内。随后，她来到一旁的垃圾分类定时投放点，在引导员的引导下将厨余垃圾和其他垃圾分别投入相应的桶内。

“刚开始还不习惯，现在我们全家人都很自觉。”鲍芳霞笑着说。今年4月开始，小区居民可以通过预约保洁人员上门或者直接投放等方式，自行售卖可回收物，还可通过垃圾分类赚取积分，兑换奖品。

全国地级及以上城市居民小区垃圾分类覆盖率超过90%，27个省份出台碳普惠政策；在消费品以旧换新活动中，超过60%的消费者选择购买新能源汽车，一级能效家电销售额占比高达90%……当前，绿色低碳生活方式加快形成。专家表示，要站在人与自然和谐共生的高度谋划发展，着力构建绿色低碳循环经济体系，有效降低发展的资源环境代价，持续增强发展的潜力和后劲。

良好的生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉。面向“十四五”，各地区各部门持续深入推进污染防治攻坚和生态系统优化，筑牢山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，筑牢生态安全屏障，不断满足人民群众日益增长的优美生态环境需要。

更高标准打好污染防治攻坚战。广西桂林阳朔县，漓江宛若一条玉带，游人的欢声笑语回荡。“现在向客人讲解，不用扯嗓子吼了，竹筏电动化改造明显提升了游客的舒适性。”竹筏工莫剑斌说，以前的燃油竹筏，不仅噪声大、污染空气，还有燃油泄漏风险。如今，恼人的突突声和尾气成了往事，更好保护漓江的一江碧水。

我国持续深入打好蓝天、碧水、净土保卫战，生态环境质量持续改善，有力支撑高质量发展。要坚持环保为民，全面落实精准科学依法治污，更加注重源头治理，强化减污降碳协同、多污染物控制协同、区域治理

香港为大埔火灾受影响人士提供精神健康及法律支援

本报香港12月11日电（记者陈然）香港特区政府精神健康咨询委员会11日宣布，推出为期一年的“守望·同行”灾后丧亲家庭支援计划，免费为大埔宏福苑火灾丧亲家庭提供精神健康支援服务。

该计划由香港特区政府精神健康咨询委员会统筹，联合多家非政府机构共同参与，并与社会福利署推行的“一户一社工”服务相配合，为丧亲者免费提供包括哀伤善别辅导在内的心理健康服务，并根据精神健康风险评估结果，为有需要的家庭转介临床心理学家及精神科医生作进一步跟进，协助他们逐步走出伤痛。

未减。

“一时的优质服务易实现，长效的精准服务难坚持。”北京大学政府管理学院教授杨立华认为，延时错时服务的推出，体现了政府在公共服务供给过程中对民众需求的积极响应，“但要实现可持续发展，必须构建完善的保障体系。”

当前，各地在工作人员的权益保障和激励机制方面做了有益探索，一套促进延时错时服务可持续发展的长效机制正在不断完善。

鄂尔多斯市政务服务中心建立“弹性排班+调休”机制，市直进驻部门审批人员轮岗值守，窗口工作人员将延时服务时长与轮休精准匹配，确保工作与休息平衡。淮南市委、市政府出台文件，明确窗口工作人员年度考核优秀指标高于机关5个百分点，同等条件下优先晋职晋级。兰州新区将季度“服务明星”评选与绩效嘉奖、年度评优紧密结合，在绩效分配上向在法定节假日坚守岗位的人员倾斜。“让干得好、愿奉献的同志有荣誉、得实惠。”赵宇宁说。

从“人找服务”向“服务找人”升级，切实破解群众“上班没空办、下班没处办”和企业“急事难办、要事耽搁”的现实困境。延时错时服务的推行，彰显的是政务服务理念的深刻变革，践行的是全心全意为人民服务的根本宗旨，勾勒出新时代政务服务的鲜明底色。

合肥工业大学管理学院教授梁昌勇认为，要拓展延时错时服务的发展上限，必须推动数字政务系统实现数据贯通、业务协同和智能调度。他建议，加快数智赋能的数字政务一体化建设，打破数据与系统的深层壁垒，实现从“单点便捷”到“整体智能”的跃迁，进一步提升延时错时服务的效能。

本期统筹：余 璇

协同，推动污染防治在重点区域、重点领域、关键指标上实现新突破。

加快构建自然保护地体系。三江源国家公园黄河河源区，湖泊密布。生态管护员、青海果洛藏族自治州玛多县牧民班成每天骑马巡护，“现在草长高了，湖泊面积大了，野生动物也比以前常见了。守护好黄河源头，就是守护我们的家园，也是为了子孙后代留下生态财富。”

党的十八大以来，我国加快建设以国家公园为主体的自然保护地体系，生态系统稳定性和服务功能不断提升。2026年1月1日起，国家公园法施行，标志着以国家公园为主体的自然保护地体系建设进入法治化、规范化新阶段。“十四五”时期，我国将继续坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，统筹推进重要生态系统保护和修复重大工程。严守生态保护红线，有序设立新的国家公园，加强生物多样性保护。

深入推进大规模国土绿化行动。内蒙古自治区鄂托克旗，毛乌素沙地上风口阻隔带北段沙化土地综合治理项目区，开沟机辟出一条条种植带，治沙工人迅速跟进，将沙柳苗木植入土中。鄂托克旗林业和草原工作站站长田彦军介绍，“十四五”以来，鄂托克旗完成林草生态建设1200多万亩，毛乌素沙地治理率达到80%以上。

“三北”工程攻坚战打响两年多来，累计实施项目415个，完成建设任务1.9亿亩，取得重要阶段性成果。国家林草局相关负责人表示，将继续在科学保护、系统治理、狠抓质量、巩固成果、产业协同等方面持续用力，不断提升“三北”工程区生态系统的多样性、稳定性和持续性，筑牢北疆绿色长城。

当前，我国经济社会发展已进入加快绿色化、低碳化的高质量发展阶段。“十四五”时期对于加快经济社会发展全面绿色转型尤为关键，我国将实现碳达峰目标，绿色发展既面临历史性机遇，也面临一系列突出问题和挑战，必须坚定不移走生态优先、绿色发展之路。

锚定目标，接续奋斗。牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，必将走出一条生态优先、节约集约、绿色低碳高质量发展道路，加快建设人与自然和谐共生的美丽中国。

2025全国智慧医保大赛在上海落幕

本报上海12月11日电（记者姜泓冰）2025全国智慧医保大赛日前在上海落幕。

自今年8月启动以来，2025全国智慧医保大赛共吸引802支队伍踊跃参与。本次大赛设置创新药物研发/上市后真实世界研究/药械综合价值评价领域、医疗健康领域、金融保险和平台经济领域等11个参赛领域，推动医保数据赋能千行百业。经过线上初赛、线下模拟实操和决赛答辩评审，来自各地的178支队伍脱颖而出，分获一、二、三等奖。

据悉，参与计划的机构将主动接触受影响家庭，提供相应服务。基层医疗署于全港十八区的地区康健中心也可转介相关家庭参与计划。此外，香港特区政府司法机构宣布，为向火灾受影响人士提供更好的支援，将通过一系列便利措施，优先和迅速处理与事故相关的所有拟开展的法律程序。

特区政府法律援助署也表示，已成立特别专责组并会推出一系列支援措施，全力协助居民及其他受影响人士按法例要求申请法律援助，以处理人身伤亡索偿、财产损失追讨及雇员补偿等诉讼及相关事宜。

迈向“十五五”的民生图景

实施房屋品质提升工程和物业服务品质提升行动。
——摘自“十五五”规划建议

暖阳高照，家住四川省成都市锦江区秀水园小区的李安忙活着晾晒衣服被褥。完成防水改造不久的楼顶干爽整洁，他将衣物挂好后，便悠然晒起太阳。

对家住顶楼的李安而言，漏水一直是件烦心事。

秀水园小区是20多年前建成交付的，房屋上了年头，楼顶防水逐渐失效。这就苦了顶楼住户：成都雨水丰沛，夏季屋外大雨滂沱，屋内“下起小雨”；其他季节阴雨连绵，墙面又会渗水生霉。“房子不能遮风挡雨，住起来实在不舒服。”李安家的墙刷了一遍又一遍。

近年来，成都市推进城市更新和老旧小区改造提升工程，秀水园迎来了焕新机会。锦江区公园城市建设和城市更新局牵头制定改造方案，2024年10月正式施工，居民关注的防水整治被列入重点任务。

勘探现场并逐一走访顶楼住户后，改造项目现场技术负责人曾凌斌思路清晰：“老屋顶用的是丙纶布防水，延展性差且修复困难，需要重做。”

“用上两层防水卷材，防水效果就可靠多了。”曾凌斌说，在每层防水卷材铺设后，还要进行48小时闭水试验，“试验通过后，我们还会在卷材上加盖一层无纺布，起到巩固防渗的作用。”

“楼顶排水管道根部等细节处，因为角度问题卷材不好紧密贴合，住往更容易开裂漏水。我们单独做了防水层加强，将缝隙填补严实，确保整体防水的密封性。”曾凌斌指向打磨平整的角落，“屋面泛水最小高度也提高了100毫米，碰上大雨不用慌。”

“小区改造机会很难得，就怕一次改不好，留下‘尾巴’。”李安告诉记者，尽管施工方提供了详细图纸、工程标准和材料清单，但施工初期，大家对工程质量并不完全放心。

“光亮文件、发材料可不行，得让大家对工程明明白白。”居民张华兵提出建议。张华兵从事道路施工工作，社区便邀请他加入改造工程监督队。社区还连开几场坝坝会，请工程师在会上发言，将施工的各种细节讲清讲透。

闭水试验等工程节点，施工方还邀请居民一同到场监督。“大家参与与小区事务的积极性高了，对改造工程也有了信心。”张华兵说。

将心比心，曾凌斌的工作更好推进了。有的居民在屋顶放了杂物、种了花草，要清理时不太情愿；施工产生噪声、占用道路，也会引发矛盾……许多让他焦虑的事，社区干部、居民代表联合成立调解队，一桩桩帮忙协商解决。“有了大家支持，我们能把精力全放在工程细节上。”曾凌斌说。

屋顶防水整治工程竣工后，项目还为每户窗外的雨棚作了更换，几种雨棚样品提前摆好，居民投票选择。如今，齐整的银灰色雨棚装上，小区的面貌清新不少。

李安的屋里再没了渗水和霉斑。晒着太阳，他说：“屋子干干净净，日子清清爽爽。”

■ 编辑手记

群众的需要就是努力的方向

陈 震

不能遮风挡雨的屋子，很难让人住得安心。在秀水园小区，防水改造这件“小事”，解决的是居民生活中的“大事”。

推而广之，在老旧小区改造过程中，无论是节能保暖、垃圾分类，还是加装电梯、抗震加固，每一次改造背后，都直指居民生活中的难点痛点。积极回应群众诉求，精准制定可行方案，实现“改得顺利”“用得舒心”，考验着基层干部的智慧。

老旧小区改造是一项民生工程，要用用心用情用力才能把实事办到群众心坎上。群众的需要就是努力的方向，真诚倾听群众心声，努力多办实事，让群众生活更美好。

国务院任免国家工作人员

新华社北京12月11日电 国务院任免国家工作人员。任命张文彤为自然资源部副部长；任命祖雷鸣为水利部副部长；任命陈敏为应急管理部副部长；任命李小松为国家疾病预防控制中心副局长。免去卢江（女）的国家疾病预防控制中心副局长职务；免去祖雷鸣的黄河水利委员会主任职务。

2025全国智慧医保大赛在上海落幕

本报上海12月11日电（记者姜泓冰）2025全国智慧医保大赛日前在上海落幕。

自今年8月启动以来，2025全国智慧医保大赛共吸引802支队伍踊跃参与。本次大赛设置创新药物研发/上市后真实世界研究/药械综合价值评价领域、医疗健康领域、金融保险和平台经济领域等11个参赛领域，推动医保数据赋能千行百业。经过线上初赛、线下模拟实操和决赛答辩评审，来自各地的178支队伍脱颖而出，分获一、二、三等奖。

一版责编：杨 旭 胡安琪 张帅桢
二版责编：殷新宇 吕 莉 郭雪岩
三版责编：韩晓明 姜 波 李安琪
四版责编：袁振喜 白之羽 杨烁壁