

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”

本报记者 李俊杰 曾亦辰 李祉瑶

## ■ 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大厅开展延时错时服务。近日,记者探访内蒙古、安徽、甘肃等地政务服务大厅,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大厅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,在多地政务服务大厅正成为常态。

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大厅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,可为企业工作人员赶到政务服务大厅时,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。”企业工作人员连连称赞。

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

绍,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,兰州新区政务服务大厅“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“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,金昌市政务服务大厅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大厅建立“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

## 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局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,往往更容易开裂漏水。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……许多让他焦心的事,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局副局长。

免去卢江(女)的国家疾病预防控制局副局长职务;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 张帅祯  
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

# 「屋子干干净净,日子清清爽爽」

本报记者 李凯旋

## 北京推出105个“高效办成一件事”清单

本报北京12月11日电 (记者施芳)记者从11日召开的首都“十四五”规划高质量收官系列主题新闻发布会——全面深化改革专场获悉:围绕“四个中心”首都城市战略定位,北京积极推动“高效办成一件事”改革。目前已推出105个“高效办成一件事”清单,覆盖经营主体和个人全生命周期的各个重要阶段,整体压缩时限56%,精简材料55%,减少跑动88%。

围绕和谐宜居之都建设,城市更新“一件事”提升城市治理绣花功夫。围绕文化中心建设,文旅体“一件事”活跃文化消费。围绕国际交往中心建设,涉外服务“一件事”提升城市国际化品质。围绕国际科技创新中心建设,科技领域“一件事”激发创新创造活力。围绕“高效办事”全流程监管,完善闭环管理体系。

## 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。

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健康中心也可转介相关家庭参与计划。

此外,香港特区政府机构宣布,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。