

关于对区八届人大四次会议代表建议第 20240104 号《关于进一步推动政务 服务预约制与现场办理相结合 的建议》情况答复的函

尊敬的马晶等代表：

《关于进一步推动政务服务预约制与现场办理相结合的建议》（第 20240104 号）已收悉，关于提案中所提到的服务中心、医院及公园等公共服务机构所出现的问题及相关建议，改进预约制度“教条主义”执行趋势，预约和现场应按照比例穿插办理，避免群众费时费力“办不了事”的情况出现，经与区卫生健康局、区城市管理和综合执法局协商研究，现答复如下：

一、落实情况

（一）政务服务取号情况。一是实行预约与现场取号模式。我区依托广东政务服务网、“i 深圳”APP 等线上渠道发放政务服务预约号，办事群众可提前预约办事，合理安排出行时间，免去高峰时段排队等候困扰；同时提供现场取号服务，对已实现线上办理的政务服务事项同步提供线下窗口办事服务，由办事群众自主选择办理渠道。目前我区政务服务大厅预约放号量与现场预约放号量正是按您的建议约 7: 3 比例进行，预约号量和现场放号量充足，由叫号系统分时段按照取号时间先后排队叫号。二是开通政务服务绿色通道。为方便老年人、孕妇、行动不便或有紧急情况等特殊群体办

理业务，区政务服务中心专门开设了“绿色通道”，积极主动为群众或企业提供便捷服务。如遇上急事、特殊情况，及时反馈工作人员申请“绿色通道”，优先叫号，优先办事，进一步提升群众服务便捷度、满意度。**三是完善政务服务咨询体系。**畅通政务服务咨询与诉求反馈渠道，及时跟进处理各类咨询诉求，落实一次性告知、首问责任制等制度，做好群众引导工作，根据企业和市民办事需求，动态调整预约号量，优化服务，避免群众办事过程中的“多次跑”问题。

（二）医院挂号就诊情况。**一是落实预约和现场挂号并行。**根据国家、省、市相关文件及要求，我区的区属医院均落实门诊分时段（30 分钟）预约诊疗服务，减少患者预约到医院后就诊等待时间，不断改善就医体验。就诊号源在线上线下同步开放，患者可通过电话、微信公众号、APP 等线上预约，也可在医院通过自助机、人工窗口等方式现场挂号。现场挂号时可自行或在义工辅助下，选择最近预约时段号源挂预约号就诊，也可以直接挂现场号就诊。区属医院根据不同科室门、急诊就诊情况，合理分配预约挂号与现场挂号号源数量，实行二者穿插就诊，保障现场挂号患者就诊需求。2023 年我区区属医院预约挂号就诊与现场挂号就诊比例为 8：2。**二是做好加号协调和就医指引工作。**现场挂号时遇拟就诊专科号源已满，但病情急而不危、急而不重不需急诊就诊，又需尽早处理的情况，可至分诊台申请加号，加号完成后，叫号系统按时段叫号，加号、现场挂号和预约患者依据分诊时间实行穿插就诊。如拟就诊专科患者过多不能加号，或非专

科科室门诊时间时，分诊护士将指引患者到相关专科住院病区，由病区医生直接处理。**三是建立门、急诊就医转换机制。**各医院已建立门诊与急诊、急诊与病房就医转换机制，如有需专科医师进一步诊治的急诊患者，急诊分诊台将指引其前往门诊，现场挂号相关专科，如非专科科室门诊时间，将指引其前往科室病房，由值班医师进行诊疗。当门诊患者出现临时指标异常等紧急情况时，将由门诊科室协助患者办理转诊手续，分诊台护士、患者服务中心工作人员、导医等及时与急诊科沟通接诊并完成患者转移。

（三）公园停车情况。针对公园预约停车问题，已试运行“预约+非预约”管理机制。**一是调整预约与非预约停车位数量。**改变原有全部车位均接入预约停车系统、非预约不可入场的管理机制，结合各公园停车场车位数量，划出总数70%的车位用于线上预约停车，剩余30%车位向未预约车辆开放、采取“先到先停”的入场模式。在预约停车系统实行车位总量动态控制的前提下，“预约+非预约”弹性管理机制不影响已预约车辆的入场。**二是布置标识标牌加强现场引导。**根据停车场实际情况，划分“预约车辆”停放区域与“未预约车辆”停放区域，分别布置地贴等明显标识，制作包含区域划分示意、车位数等信息的平面示意图以及相关标识张贴或悬挂于停车场出入口处，并要求停车场管理人员主动告知市民“未预约也可入场”相关缘由与要求，在未预约车辆入场时做好解释说明，引导市民有序停车。

二、下一步工作计划

（一）动态优化服务管理机制。持续关注政务服务、医疗就诊及公园停车的运行情况，根据群众办事的预约、现场和需求情况，调配服务资源，科学合理进行分流，不断优化预约与现场取号并行的服务机制，保障市民办事、就诊和公园停车需求。

（二）提升多元政务服务能力。一是推进线上“一网通办”和线下“一窗受理”，提升“网上办”“掌上办”“自助办”“视频办”“窗口办”等多元融合服务能力，实现政务服务线上线下无差别受理、同标准办理，拓展线上线下服务资源。二是进一步规范我区各级政务服务场所的服务标准和方式，推动区、街道、社区三级大厅窗口服务一体化，促进全区服务高效协同，提升线下服务能力。

（三）完善医疗就诊服务。一是科学配置门诊医疗资源。定期开展门、急诊现场巡查，根据门、急诊科室就诊情况，科学合理安排出诊单元，配备足够的出诊医生、护士、导医、义工等，保持医疗服务秩序平稳有序。针对节假日、疾病高发期等就诊高峰期，根据就诊人群医疗服务需求，及时充实重点科室一线医护人员力量，保障患者就医需求。二是优化患者门诊就诊服务。合理分配预约挂号与现场挂号号源数量，帮助引导现场不会预约挂号、缺少陪护等的人员挂号。落实门诊报到制度，结合挂号后分诊台报到时间，进一步优化预约挂号、现场挂号就诊顺序，保障现场挂号患者就诊需求。落实预检分诊制度，增强分诊护士、导医等医务人员病情初步识别、判断能力。遇到突发紧急情况，医务人员积极

主动应对，灵活安排优先就医，保证患者得到及时的、有效的医疗救治，改善患者就医感受。三是增强门、急诊医疗服务衔接。持续完善门、急诊间转诊机制，当门诊出现无法处理的急诊病例或急诊出现病情较轻无需紧急救治的病例时，及时进行双向沟通，优先为患者办理转诊手续、使用绿色通道安排患者转诊，不断提升医疗服务效率与连贯性。

感谢代表们对我区政务服务、公共服务相关工作的监督与指导！我们将继续以人民为中心，以群众办事需求为导向，不断优化服务，提升企业和市民的体验感和满意度。

专此回复。

深圳市福田区政务服务和数据管理局

2024 年 5 月 14 日