石家庄经济技术开发区公共服务窗口

推行延时错时工作制度的实施方案（试行）

为贯彻落实区委、区政府《关于落实省“三深化三提升”活动要求在全区开展机关“效能革命”的实施意见》（藁发〔2019〕1号）精神，进一步提升经开区公共服务窗口的服务效能，更好地为人民群众和市场主体提供便捷、高效的服务，根据不同服务对象、不同行业特点，参照藁城区本级公共服务窗口延时错时工作制度，制定本方案。

一、工作目标

坚持问题导向和需求导向，通过完善延时、错时、预约服务机制，不断拓展服务渠道，切实转变工作作风，力求窗口办事时间无“断档”，办理事项无“空档”，达到“好事办好，群众满足”的目标。充分利用便民服务中心等平台，最大程度地便民利民惠民，最大力度地提升政务服务效能，实现政府服务“永不打烊”，有效提升人民群众幸福感和满意度。

二、适用范围

公共服务窗口为开展延时错时服务的主体，各有关部门负责组织实施服务窗口单位经公告列入延时错时服务事项清单的政务服务事项。

三、时间安排

本方案自发文之日起施行。各公共服务窗口主管部门应向社会公布公共服务窗口延时错时工作方案和工作制度。

四、主要内容

（一）延时服务

实行每周7天工作制公共服务窗口（国家法定节假日除外）。主要包括：行政审批大厅、社区服务中心、城乡居民社保医保。

（二）错时服务

实行每周7天工作制的公共服务窗口，同时实行工作日中午错时服务。

五、工作要求

（一）强化组织领导。各有关部门要按照“好事办好，群众满意”总要求，把“想群众所想、急群众所急”作为推行延时错时工作的出发点，把“需求导向、改革精神，依法依规、尊重规律”作为立足点，充分认识延时错时工作的重要性，加强对所属共公服务窗口的组织领导。在开发区行政服务大厅新址启用前，按工作职责分工，部门主要负责同志作为第一责任人，要组织研究便民利民举措，协调调度重要事项，督促检查落实情况，确保组织到位、实施到位、服务到位。

（二）实施高效服务。各有关部门要根据人民群众和市场主体多元化需求，科学确定公共服务窗口延时错时实施范围，进一步细化明确服务事项和服务承诺，切实提升公共服务的科学化、规范化和高效化。要坚持实事求是、服务至上，避免搞形式主义，准确界定延时错时公共服务的边界、内容、时限，并做好解疑释惑工作，取得人民群众的理解和支持，做到既满足人民群众需求，又不造成公共服务资源浪费。要加快设立综合业务办理窗口，以整个业务为单元，做到整块业务进大厅、同步走，能一趟办好的一趟办好，能一个大厅办理的一站式办结，切实发挥延时错时服务的实际作用。

（三）统筹安排管理。各公共服务窗口要根据业务量和实际需求，完善软硬件设施，充实一线力量，合理调配人员，灵活采取多种形式，分类实施延时错时工作制度，确保工作有效衔接。要加强窗口工作人员教育管理培训，建立健全工作制度，实施绩效管理，切实做到热情周到服务、细致耐心解答、快速高效办理。要认真落实《劳动法》《公务员法》和《事业单位人事管理条例》有关工时制度、休假制度和加班补贴的相应规定，保障干部职工的合法权益。

（四）做好宣传引导。要采取多种形式，大力宣传延时错时服务工作制，让人民群众和市场主体知晓实施延时错时服务的事项范围、办理时间地点和实施预约服务的事项范围、预约方式等信息，切实提高社会知晓度，让延时错时服务真正惠民利企。

（五）强化督导检查。公共服务窗口推行延时错时工作制度实行情况由经开区综合办加强督导检查，对不认真履行职责、工作敷衍落后的部门和公共服务窗口，在全区范围内予以通报。

2019年4月23日

实行每周7天工作制公共服务窗口及服务事项清单

| 序号 | 主管单位 | 服务窗口名称 | 办公地址 | 办理业务事项 | 办理方式 | 联系人 | 咨询电话 | 登录网址 | 办理时限 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 经开区行政审批局 | 综合受理窗口 | 石家庄经济技术开发区开发大街1号二楼 | 行政许可事项 | 窗口办理 | 胡宗磊 | 67093001 |  | 法定时限 |
| 2 | 经开区社区事务管理办公室 | 便民服务中心 | 石家庄经济技术开发区开发大街1号一楼 | 民政、计生服务、退役军人及各项业务 | 窗口办理 | 支胜利 | 88086114 |  | 法定时限 |
| 3 | 经开区财政局 | 城乡居民社保医保 | 石家庄经济技术开发区开发大街1号二楼东侧 | 办理城乡居民养老保险业务 | 窗口办理 | 王学亮任慧芬 | 88086006 |  | 法定时限 |