

高青县政协委员提案

提案号： 第 101 号

提案类别： 社会保障及其他

案由： 关于全面推行窗口单位错时延时服务 构建
全时段便民服务体系的建议

提案者信息：

李楠 木李组 木李镇党委副书记 18605333026

李新龙 科技界 民进会员、木李镇副镇长 18265886058

提交日期： 2026 年 2 月 2 日

一、问题与现状

当前我县多数窗口单位仍实行“朝九晚五+双休”的传统作息模式，与企业职工、上班族等群体的工作时间高度重合，导致便民服务供需错位，突出问题如下：

1. 群众办事成本高。据调研，超过60%的群众因办事时间与工作时间冲突，需请假办理社保、户籍、不动产等政务业务，既影响个人正常工作，也间接增加企业用工成本，群众办事不便。

2. 特殊群体办事受阻。老年人、病患、残障人士等群体缺乏线上办事能力，周末及节假日无窗口可办；上班族办理高频业务需“挤时间”，且常面临排队久、耗时长长的困境，便民服务的普惠性未能充分体现。

3. 服务资源配置失衡。工作日窗口业务扎堆、拥堵严重，群众平均等候时间长；而休息日窗口服务资源闲置，形成“忙时扛不住、闲时无人来”的鲜明对比，公共服务效能未得到充分释放。

二、原因分析

1. 缺乏统一的错时延时服务实施标准与配套制度，未明确服务时段、事项范围、人员调配等核心内容；同时，工作人员值班值守的调休、待遇保障等机制不健全，影响参与积极性。

2. 资源整合不足。跨部门协同机制不完善，联办事项在非工作时段难以实现各环节顺畅衔接；24小时自助服务设施覆盖率低，难以分流线下办事压力。

三、对策与建议

1. 分类施策,明确错时延时服务标准。一是核心窗口(社保、医保、户政、不动产、税务等)实行“早晚弹性+周末值守”模式:工作日服务时间延长1-2小时(如8:00-18:00),每周六开放半天(9:00-12:00)办理高频事项;二是乡镇便民服务中心落实午间错时服务(12:00-13:30),解决农村群众进城办事“赶时间”难题;三是法定节假日实行“预约+应急”机制,开通电话、网上、掌上预约渠道,保障紧急事项“特事特办”。

2. 完善机制,强化服务保障支撑。一是建立“潮汐窗口”动态调配制度,根据业务量数据预判高峰时段,及时补充窗口人员力量;二是加强24小时自助服务区建设,在市民中心、社区、商圈等场所增设社保、交管、办税等自助设备,实现高频事项“随时办”;三是健全灵活调休与权益保障制度,实行“值班轮休+错时补休”,工作人员周末值守的次周内安排同等时长调休,早晚延长服务或午间值班的优先弹性补休,同时提供通勤补贴、食堂延时供餐等保障,定期开展健康体检与心理疏导;四是建立调休台账,避免调休与业务高峰叠加。

3. 协同升级,提升便民服务质效。一是建立跨部门联办事项“错时协作机制”,明确非工作时段各部门衔接责任,确保联办业务顺畅办理;二是拓展“帮代办”服务,为老年人、行动不便者提供上门办理、全程领办服务,线上平台开设帮代办专区,实现“办事不出门”;三是差异化设置错时

标准，避免党政机关、学校、医院等单位错时叠加引发交通拥堵；四是统一公布服务信息，通过政务网站、公众号等渠道，清晰公示错时延时服务时段、事项、窗口位置及预约方式，方便群众查询。