

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2017〕33号

关于区市民之家（市民服务中心）双休日开放服务的 通知

各有关部门（单位）：

为深入推进“最多跑一次”改革，破解改革难点痛点，直面群众期盼，方便市民利用周末时间办理个人便民服务事项，持续提升市民满意度和获得感，根据上级有关要求，经区政府研究同意，决定实施区市民之家双休日开放服务，现就相关事项通知如下：

一、工作时间

在周六开放的基础上，统一调整为双休日开放服务，双休日服务时间参照工作日执行，上午8点30分至11点45分，下午1点至4点45分（冬令时）/下午1点30分至5点15分（夏令时）。

二、服务事项

双休日开放服务的事项要求为确保不动产登记、公积金服务、交通违法、城管违停处理、市民卡服务、医保社保服务、出入境等七大类服务事项可以办理，其他便民服务事项确因客观条件限制不能办结的，应实现窗口受理。

三、人员安排

各有关部门（单位）要通过内部调配，合理配置双休日开放的窗口数量和工作人员，确保办事群众能办事、好办事。各有关部门（单位）原则上通过工作人员轮休方式解决双休日工作人员问题。对确不能实行轮休的，或采用轮休方式影响周一至周五正常工作的，要通过安排工作人员加班予以解决。

四、服务保障

各有关部门（单位）要按财政或劳动人事有关规定落实好人员加班工资；区财政局要研究落实双休日开放服务期间各项经费保障以及工作人员加班工资的具体政策；区交通运输局、区交投集团（公交公司）要积极做好定制公交的时间、线路安排；区办事服务中心要切实做好工作人员午餐、物业保洁、大厅管理和服务等其他后勤保障工作，同时抓紧完成市民之家（原名：市民服务中心）对外挂牌更名工作。

五、工作要求

1、提高认识，明确责任。各有关部门（单位）窗口要高度重视，服从大局，积极配合、全力支持，将实施双休日开放服

务制度作为提升服务型政府形象和提高政务服务水平的重要举措。区办事服务中心要认真组织，积极协调，确保各项保障措施到位。

2、强化监督，务求实效。区办事服务中心要强化监督，实时跟踪各项工作进度，督促各有关部门（单位）窗口加快落实相关举措，确保区市民之家双休日开放服务工作顺利推进。各有关部门（单位）要通过对预约人数、双休日实际办件量的综合数据分析，合理安排在双休日的工作人员数量，也可以有针对性地增设潮汐窗口，以满足办事群众需要，要切实避免因工作人员数量不足而影响群众办事排队、等候时间过长的的问题，提高办事体验度。

3、加强宣传，营造氛围。区办事服务中心和各有关部门（单位）要通过多种途径和形式宣传双休日开放服务等相关内容和举措，提高群众知晓度，使区市民之家双休日开放服务这项便民服务举措真正取得实效。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

（萧山区人民政府办事服务中心代章）

2017 年 9 月 12 日

主送：最多跑一次成员单位、进驻市民之家相关单位

抄送：区委盛阅春书记、区政府王敏区长、顾春晓常务副区长，区委办公室、区政府办公室，派驻第二纪检监察组、派驻第六纪检监察组。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2017 年 9 月 12 日印发
