

惠济区长兴路街道办事处文件

长兴〔2013〕1号

关于进一步加强便民服务中心管理的 实施意见

各村、社区，办事处各部门：

为进一步加强政府机关效能建设，提高政府工作透明度，提升工作效能和服务水平，建设服务型、责任型、法治型、廉洁型政府，现就加强我办便民服务中心管理制定如下实施意见：

一、目的意义

便民服务中心的运行，是健全完善区、办、村服务三级体系，促进政务服务向基层延伸的重要抓手，是我办实践科学发展观，以为民服务为宗旨，以依法行政为前提，以政务公开为导

向，以方便群众为目的，以人民满意为标准，塑造廉洁高效、服务优良的政府形象的重要举措，是构建和谐社会的重要推动力量。

二、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以便民利民、公正公开、务实高效、依法行政、规范管理和廉政勤政为基本要求，进一步推进政府和部门职能转变，创新便民利民服务方式，创建优质、高效、便捷、规范的政务服务环境。

三、领导机构

为强化对便民服务中心的领导，决定成立便民服务中心领导小组及领导小组办公室，现将成员名单通知如下：

（一）长兴路街道便民服务中心领导小组

组 长：陈增林 办事处主任

副组长：康卫军 党工委副书记、人大政协工委主任

张志锋 党工委副书记、综治中心主任

刘宝通 党工委副书记、纪工委书记

刘明光 党工委副书记

成 员：毛玲霞 副主任科员、纪工委副书记

师刘伟 副主任科员、党政办主任

阴志华 副主任科员、宏达社区党支部书记

（二）长兴路街道便民服务中心领导小组办公室

主 任：毛玲霞

副主任：阴志华

成 员：何春梅 康梦菁

四、运作方式

便民服务中心实行“五制两服务”。即一次性告知制、一般事项直接办理制、特殊事项承诺办理制、重大事项联合办理制、上报事项负责办理制；公开服务、特色服务。

（一）一次性告知制。凡群众询问需办理事项，必须口头或书面一次性告知办理事项所需的条件、资料、时间、费用等情况。对不属于本窗口办理范围的，应告知具体承办窗口和责任人，如主要申报材料齐全，但一般材料欠缺，需要申请人补充材料或作进一步更正、说明的，窗口工作人员应予以受理，并出具受理告知单和补报材料通知单，明确告知需要补充的材料、需要更正、说明的问题和时间要求等；明显不符合有关规定或主要申报材料缺少不能受理的，应向申请人当面说清不予受理的原因，并出具不予受理情况说明单。

（二）直接办理制。凡程序简便，可以当场或当日办理的项目，做到即来即办，当场办理。

（三）承诺办理制。对不能当场办理，需要审核、论证、公告的申请项目，由窗口工作人员按照申报程序积极申报，做到在承诺日内办结。

（四）联合办理制。对需要两个及两个以上部门联合办理的项目，由便民服务中心主任牵头协调，做到在规定的时间内办结。

（五）负责办理制。对需报上级有关部门办理的事项，由便民服务中心或主办窗口受理，负责上报，在规定时限内积极做好与区行政服务中心的衔接工作，帮助办结，努力做到全程代理服务。

（六）公开服务。即实行“六公开”服务，即通过连心卡、明白卡、服务指南、办事须知、公示栏、电子屏幕等形式，公开服务事项、办事程序、申报材料、承诺时限、收费依据和收费标准，做到公开、透明，让群众知晓，接受群众监督。

（七）特色服务。便民服务中心要根据企业和群众的需要并实行预约服务、延时服务、代办服务、上门服务等。

五、便民服务中心的工作职责

- （一）组织协调有关部门依法办理进中心的审批服务事项；
- （二）负责制定各项规章制度、管理办法并组织实施；
- （三）负责对服务窗口和窗口工作人员进行管理考核；
- （四）负责处理对窗口工作人员违规违纪行为的投诉；

（五）对需上报上级行政审批服务中心办理的审批事项，提供咨询代办服务。

六、人员管理

（一）窗口工作人员由各相关部门抽调，抽调政治素养高、业务水平高、协调能力强、服务意识强的干部到窗口工作，每个服务窗口安排至少 1 名以上工作人员；实行 AB 岗位工作制，A 岗属常驻工作人员，原则上不再安排其他中心工作。当 A 岗工作人员离岗时，B 岗及时补充，避免出现窗口缺岗现象。

（二）便民服务中心一般实行每周五天工作日，特殊情况另行通知，上班时间按照机关上班时间执行。

（三）便民服务中心要制定中心内部管理制度和工作人员考勤管理制度，并负责对窗口进行纪律督查和办件情况统计。

（四）工作人员考核。进入便民服务中心的工作人员，年度考核时，实行服务中心、部门双重考核，考核结果作为年终考核的重要依据。

（五）窗口工作人员不能胜任本职工作或违规违纪，便民服务中心领导小组责令有关部门对人员进行调换。

七、内部管理制度

中心全体人员要坚决执行优化经济发展环境“六条禁令”和机关效能建设“四条禁令”严格遵守中心管理制度，树立和保持中心良好的窗口形象。

（一）自觉加强政治、业务学习，不断提高政治素质和业务水平；

（二）服务态度热情，使用文明用语和标准口音；

（三）严格遵守作息制度，执行好请销假制度；

（四）统一服装，佩戴胸卡，不得穿拖鞋；

（五）工作期间不准串岗聊天、网上聊天、看视频、看电影、炒股票、酗酒闹事、吃零食、抽烟、睡觉；

（六）不准擅自安装各种软件、游戏，不准在电脑上玩游戏；

（七）下班后按程序关闭计算机主机、显示器，并切断电源；

（八）严格执行计算机操作规程，不得擅自修改计算机内部设置；

（九）保持大厅环境整洁，纸屑入篓，窗口办公资料摆放整齐；

（十）宁可自己麻烦百次，不让群众麻烦一次，不得因工作人员的原因让群众跑第二遍。

八、严格执行工作制度

为规范行政行为，改善便民服务中心机关服务态度，加强自身建设，提高工作效能，增强政府执行力和公信力，办事处便民服务中心实行首问责任制、限时办结制和责任追究等工作制度。

（一）首问责任制

1. 首问责任制是指服务对象到中心咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关股室的制度。首位业务受理人即为首问责任人。

2. 首问责任制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。各岗位根据工作职能确定责任内容，实行登记制度，建立来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、办理结果等登记册，以备查询和考核。

3. 首问责任制适用于本中心所有工作人员。各岗位的工作人员实行挂牌上岗，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围和投诉方式，以便服务对象了解工作人员身份，接受监督。

4. 咨询或要求办理事项属于首问人职责范围内的，能办理的应当及时办理，不能及时办理的，要说明相关情况；不属于首问接待人职责范围，但属中心职责范围的应及时引荐到所属岗位；若经办人不在，首问接待人应主动与其联系；若联系不上，首问接待人应先将被服务对象的有关材料收下，做好记录，随后移交给经办人（业务受理人）；不属于中心职能范围内的，首问接待人应耐心解释，做好相应的指导帮助工作。

5. 服务对象通过电话咨询、反映情况、投诉或举报的，接听电话的工作人员为首问接待人。属于首问责任人职责范围的，应当认真予以解答；属于中心其他职责范围的，应将有关的电话告知来电人，尽可能为来电人提供帮助。

（二）限时办结制

1. 限时办结制是本中心人员按照规定的时间、程序和要求处理行政事项的制度。

2. 限时办结制应遵循准时、规范，高效、负责的原则，各窗口必须认真对待和办理各种限时办结的行政事项。

3. 上级机关、领导以文件或电话通知等形式要求上报的各种报告、材料，责任人必须按通知要求的时间办结并上报发文机关或领导。

4. 对群众来信、来访、要热情接待。并做好来信来访登记。按照信访有关规定，及时处理，解决。做到一般事件 7——10 天办理，重大事项一个月内办理，不属于办理范围内的，要向办理者说明情况，做到件件有着落。

5. 建立健全群众来信来访登记制度和表册。做到查有依据。

6. 中心领导向窗口安排布置的各项工作事项，凡有要求时限的，应当按要求时限办理。

（三）责任追究制

为进一步规范中心办事行为，促进各项制度落实，根据有关规定，制定本制度。

1. 本制度适用于中心全体工作人员。

2. 本制度所指责任追究制，是指中心工作人员由于不负责、不履行或不正确履行自己的工作职责，致使国家、集体和人民的利益受损的，必须追究其行政、经济责任。

3. 失职追究的范围。

（1）不遵守首问责任制规定，不向服务对象告知经办部门或联系电话的；在接待来访或接受电话咨询时，未能耐心接待或者态度粗暴的；对服务对象没能一次性告知故意不告知有关事项，导致服务对象多次往返办理的；工作责任心差，办事不认真，造成不良影响的；不能正确履行岗位职责，在贯彻执行法律法规政策时出现较大偏差，并给服务对象造成损失的；

（2）推诿扯皮或故意刁难服务对象，群众投诉经查属实的；

（3）办理“拖、压、卡”，或没有特殊原因超过时限未办结的；

（4）符合条件而不予办理或不予办理而未否定报备的；

（5）对服务对象提交的申办资料没有妥善保管登记，造成资料遗失的；

（6）出现无人顶岗或交接不清，影响服务对象办事造成工作失误的；

(7) 违反“工作人员十条禁令”；

(8) 因人员不到岗或违反工作纪律被区级以上部门通报批评，或被新闻媒体和报刊刊登负面新闻的，给办事处和中心造成严重负面影响的过错情节，责任人要做出深刻的书面检查。

凡违反以上规定的，将视情况给予当事人通报批评、诫勉谈话、党政纪处理，特别是被市区监察部门通报的，将加重处理，临时人员予以辞退，正式人员给予党政纪处分。

二〇一三年一月五日

主题词：管理 便民服务中心 实施意见

惠济区长兴路街道办事处

2013 年 1 月 5 日印发