

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2014〕133号

安康市人民政府办公室 关于印发安康市政务服务中心工作制度的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

为确保市政务服务中心精细、规范、高效运行，经市政府同意，现将安康市政务服务中心《考勤及请销假制度（试行）》、《首问负责制（试行）》、《一次性告知制（试行）》、《限时办结制（试行）》等4个工作制度予以印发，请组织相关人员认真学习，严格执行。

安康市人民政府办公室

2014年11月5日

考勤及请销假制度（试行）

1. 市政务服务中心工作人员实行指纹考勤制度，由中心确定专人负责，考勤结果纳入窗口部门及个人考核；

2. 工作人员必须严格遵守作息时间，准时上下班，不迟到、不早退、不旷工；

3. 工作人员不得擅离职守，确需请假的按以下规定办理：

（1）中心对外出实行总量控制，同一时间外出超过3名将不再批准外出，确因紧急事务必须外出的，中心核实后，报中心分管副主任审批；

（2）外出一个小时以内的，在总服务台登记，如实填写外出时间、外出事由，返回后向中心报告；

（3）外出超过一个小时以上一天之内的，外出人员必须协调好替岗工作人员，填好替岗审批单，报中心分管副主任审批。未履行替岗审批手续的按旷工对待；

（4）请假一天以上的，外出人员必须报告窗口部门分管领导，安排好替岗工作人员，填写请假替岗审批单，报中心主任审批。未履行请假替岗审批手续的按旷工对待；

（5）各类请假替岗手续均由中心确定专人登记。

4. 顶替岗人员应熟悉审批业务、操作系统及窗口服务规范，如出现违纪违规行为或审批、收费错误的，将对窗口考核进行扣分，性质严重的予以通报批评。

首问负责制(试行)

1. 首问负责制是指第一位接受来访、来电、来信工作人员，必须负责接待、解答、受理或者引导办理有关事项，使之得以及时、有效处理的责任制度。

2. 首问责任人要牢固树立为人民服务的宗旨意识，熟练掌握本部门职责和业务流程，展现良好的职业道德和精神风貌，接待办事群众要热情礼貌、文明用语。

3. 首问责任人的责任

(1) 属于首问责任人职责范围内的事项，要及时给予办理；不能当场办理的，要说明理由；需要补充材料的，要一次性告知；前来咨询的，要耐心解答办事人的询问，要告知申报条件、申报材料、申报程序、办理时限、收费标准等信息。

(2) 不属于首问责任人或本部门职责范围内的事项，首问责任人要主动告知或引导到有关经办窗口，交具体经办人处理。

(3) 不属于政务服务中心职责范围的，首问责任人应告知或尽可能帮助其了解承办部门。

(4) 属于电话咨询的，首问负责人应按照上述原则给予答复；属于举报或投诉的，首问责任人应将反映的事项、举报或投诉人姓名、联系电话等要素记录在册，并按有关规定及时处理。

4. 政务服务中心监督投诉科具体负责监督检查窗口单位首问负责制的执行情况。

一次性告知制(试行)

1. 服务对象办理有关事宜, 经办人员应一次性告知所办事项的申报条件、申报材料、办理程序、办结时限等信息, 并出具一次性书面告知书, 详细标明应提交的所有材料及要求, 建好一次性告知书发放情况台账, 由服务对象签字确认。所需填写的表格文书应一次性发放给服务对象。

2. 当服务对象资料齐全, 符合办事条件时, 经办人员必须正式受理并出具书面受理通知书。

3. 因服务对象手续、材料不完备, 经办人员要一次性告知需要补办的手续、材料、办理程序、办理时限, 并打印书面一次性告知书; 对不符合法定形式或按规定而不能受理等原因退办的, 经办人要向服务对象做好政策解释, 告知不予受理的理由, 并出具书面不予受理通知书。

4. 对审批过程中的交费、办结等程序, 必须以书面通知、电话或短信形式及时告知服务对象。

限时办结制(试行)

1. 限时办结制是指服务对象到市政务服务中心办事,在符合法律法规等有关规定以及手续齐全的前提下,经办人及责任部门应在承诺时限内办理其申报事项的制度。

2. 部门应根据法律法规、人员配备、硬件设施等情况,科学合理地确定事项承诺办理时限,承诺办理时限不得大于法定办理时限。

3. 对即办事项,在服务对象手续完备、材料齐全、符合规定的情况下,要即时予以办理,不得以任何借口拖延和刁难。

4. 对限时办理的事项,经办人应即时对服务对象的申报材料 and 有关手续进行审核,申报事项符合法律法规的规定且材料齐全,出具受理通知单,并承诺办结时限。不符合申报条件的,做好政策解释当咨询件处理。符合申报条件,申报材料不全的,书面一次性告知应补正的材料。

5. 对服务对象申报事项,无正当理由不准延时办理。如特殊情况确需延时办理,经办人要报部门分管领导和中心分管主任审批,并告知当事人延时办理的理由。

抄送:市委各工作部门,市人大常委会办公室,市政协办公室,市纪委办公室,安康军分区。

市中级人民法院、检察院,各人民团体,各新闻单位。

中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2014年11月5日印发