

石台县政务服务中心文件

石政服〔2019〕24号

关于印发各项规章制度通知

中心各股室、各服务窗口：

现将首问责任制、一次性告知制、限时办结制等八项制度印发给你们，请遵照执行。



《首问责任制》

凡是群众通过电话、传真等通讯工具或本人来访所接触的第一人为首问责任人。首问责任人热情接待前来办事的群众。做到文明、礼貌，不得态度冷漠。自觉使用“请、你好、谢谢、再见”等文明用语。禁止使用伤害办事群众感情、损害政府形象、影响服务效果语气。首问责任人要了解对方的基本情况和要求，按照工作职责属于自己职责范围内能够立即解决的，应立即协调、办理；不能立即解决，应向对方交代清楚解决问题的日期；自己不能解决的，要及时向上级汇报。不属于自己职责范围的，要指引到相应的职能部门，不能简单的避而不答或一推了之，对待来访群众，要按规定引导到指定的部门处理，不能激化矛盾，置之不理。首问责任人因回避、扣压或忘记向办事人交代清楚而造成不良后果的，视其情节严重给予批评和相应的处分。

《一次性告知制》

工作人员必须把需要告知的全部有关事项一次性告知对方，包括办事的条件、程序、要求和时限。一次性告知能否办理、是否手续完整齐全。对符合规定、手续齐全的，能马上办理的要及时办理；不能马上办好的应告知办事时限。手续、材料不全或不符合要求的，应一次性告知其所需补办的手续和材料。对需一次性告知的事项，除电话咨询可用口头形式告知外，其他一律以书面形式告知，并存档备查。如遇管理服务对象诉求事项涉及多个部门，或不了解需要办理哪些手续、材料，或相关法律、法规不明确等特殊情况，工作人员应及时告之，解答或帮助咨询，使其知悉有关情况。

《限时办结制》

中心依据法律法规和有关规定，对其所办理或代理的事项和机关内部办文，必须在规定时间内予以办结。窗口在受理当事人的申请时，均应分别出具能证明办理和代理日期的办理通知书和承诺代理通知书。受理时对手续、材料不齐全或不符合法定要求的，应当场一次告知所需补充的手续和材料；凡是可以当场办结的事项，应当场办结；不能当场办结的事项，窗口均应确定明确的办结时限；凡是可以在办结时限前完成的事项，应尽快办理，不得以时限未到为由拖延。

《服务承诺制》

建设规范化服务型政府，关键在于建立高效的政务服务体系，树立以民为本、以客为尊的服务理念，提高政府机关办事效能，使人民群众满意，政务服务中心实行服务承诺制，承诺内容：遵纪守法，按章办事；文明礼貌，讲究公德；热情待人，服务社会；精通业务，办事高效；为民便民，帮民解忧；依法行政，公开公正；克己奉公，不谋私利；求真务实，开拓创新。

《办事预约制度》

- 1、办事群众可以与服务中心工作人员进行预约办事。
- 2、工作人员应在与办事群众预定的时间办理事项。
- 3、若在约定的时间工作人员临时有事，须及时与服务对象进行联系，另行预约。

《责任追究制度》

1、中心和窗口工作人员由于主观故意和自身行为过失违反了法律、法规和规章的规定，从而导致适用法律、法规不当或违反法定程序，使工作显失公正，并造成后果时应进行过错责任追究。

2、过错责任的追究应当坚持实事求是，过错与处罚相适应、惩戒与教育相结合的原则。

3、中心及窗口工作人员有以下行为的应承担过错责任：

（1）不贯彻党和国家方针以及县委、县政府工作部署，致使全局性工作出现重大失误的；

（2）不履行或不正确执行行政审批职责，影响行政管理秩序和效率，损害行政审批相对人合法权益的；

（3）不认真解决职责范围内的有关问题，造成严重后果和不良影响的；

（4）工作责任心不强，业务不熟悉，服务屡出差错的。

4、责任追究的形式：

（1）责令限期整改，逾期未改的，予以通报；

（2）批评教育，并作出深刻检查；

（3）给予行政效能告诫；

（4）调离窗口岗位，给予相应的党纪、政纪处分；

（5）涉嫌犯罪，移交司法机关进行处理。

5、责任追究由县纪委和政务服务中心共同组织调查，并提出处理意见，由县政府召开会议研究决定。

《办事服务原则》

便民原则。让干部成为群众办事的代理人，让群众进了为民服务中心，就能及时或在时限内办理的事项。

公开原则。结合政务公开，实行服务项目、服务对象、

责任单位、申报材料、办事程序、承诺时限、收费标准、监督办法公开。

高效原则。按工作职责，不推、不滑、不拖、随时受理，在承诺时限内办结。

依法原则。坚持依法办事，用制度管人。

《工作人员守则》

遵纪守法，廉洁自律，依法行政，秉公办事。

奉公敬业，恪尽职守，刻苦学习，熟悉业务。

遵守制度，注重安全，着装规范，亮牌上岗。

语言文明，举止得体，服务热情，窗口整洁。