

北舞渡镇人民政府

北舞渡镇行政审批服务事项办理服务规范

一、北舞渡镇便民服务中心考勤制度

(一) 便民服务中心工作人员必须遵守作息时间(上午 9:00-12:00, 下午 14:00-18:00)按时上下班, 考勤统一由党政办公室负责, 窗口工作人员在上班期间严禁做与工作无关的事。

(二) 窗口工作人员不得擅离职守, 确需请假的需写出书面请假条, 按以下审批权限报批: (1) 因公外出或请假一天以内的, 报便民服务中心主任审批; (2) 请假两天(含两天)以上的报党委书记或镇长审批, 请假期间窗口工作内部调剂, 不得影响正常工作, 不能调剂的应及时报告中心主任, 由中心主任及时安排顶岗人员。

(三) 工作日当天大厅窗口值班人员实行全天坐班, 逢当场日, 各窗口务必有人全天上班, 确保群众能办事, 办成事。

二、北舞渡镇便民服务中心卫生管理制度

(一) 便民服务中心全体人员必须树立“讲究卫生为荣”的意识, 养成和保持良好的卫生习惯, 做到不随地吐痰, 不乱丢纸屑, 不乱倒茶叶渣, 工作资料、用品摆放整齐, 保持便民服务中心室内室外、台前台后清洁卫生。

(二)服务窗口要坚持做到每日一小扫、每季一大扫。每日卫生小扫须在上班前对桌、椅、柜、地面进行清扫,整理室(窗口)内物品;每季卫生大扫除需擦拭灯具、门窗玻璃等。

三、北舞渡镇便民服务中心责任追究制度

(一)责任追究的范围包括各服务窗口及其工作人员因故意或过失而不履行或不正确履行工作职责、违反各项管理制度,影响中心管理秩序和行政效能,或者损害服务对象合法权益,造成影响和后果不构成追究刑事责任的行为。

(二)公民、法人或其他组织对违反行政效能建设有关规定的行为有权投诉、检举、控告。中心负责行政效能建设有关规定执行情况的检查,负责投诉、检举、控告的受理、查办、移送等工作。

(三)有下列情形之一的,应当追究窗口及其负责人、直接责任人的责任。情节较轻的,责令直接责任人限期改正或补救,并对其批评教育;情节较重,造成不良影响和后果的,责令直接责任人限期改正或补救并作出书面检查,取消该窗口评先评优资格;情节严重,造成较大不良影响和后果的,责令窗口负责人限期改正或补救,并予以通报批评;情节特别严重,造成重大不良影响和后果的,对直接责任人、窗口负责人移送有关机关追究问责。

1. 不按规定履行首问责任的;
2. 不按规定编制、公布《办事指南》和办理流程的;

3. 不在规定、承诺或要求时限内办结服务事项、工作事项的；

4. 应当当场办结而不当场办结服务事项、工作事项的；

5. 不按规定履行一次性告知义务的；

6. 违反法定程序和条件实施行政审批的；

7. 服务事项办理中不按规定项目、标准、程序收费的；

8. 在服务事项办理中索贿、受贿、谋取非法利益或吃、拿、卡、要的；

9. 不履行或不正确履行工作岗位责任的；

10. 违反中心工作人员行为规范、管理制度的；

11. 不履行或不全面履行投诉处理意见、决定的；

12. 一年内月度工作考核两次不合格或年度考核不合格的；

13. 多次被投诉并对其服务不满意的。

（四）有下列情形之一的，可以从轻或免予处理：

1. 主动赔礼道歉，公民、法人或其他组织已谅解的；

2. 有效阻止不良后果发生的；

3. 主动挽回损失的；

4. 其他可从轻、减轻或免予处理情形的。

（五）有下列情形之一的，加重处理：

1. 一年内出现两次以上应予追究责任行为的；

2. 干扰、阻挠责任追究调查、处理的；

3. 打击、报复、陷害投诉人、检举人、控告人、证人、调查人及其他相关人员的；

4. 拒不执行问责追究处理决定、意见的；

5. 其他应当从重或加重处理情形的。

（六）问责追究处理结果应当告知实名投诉人、检举人或控告人。

四、北舞渡镇便民服务中心督查工作制度

（一）督查工作对象

1. 服务窗口及其负责人、工作人员；

2. 服务窗口对应的部门（单位）。

（二）督查工作内容

1. 服务窗口岗位职责的履行情况；

2. 便民服务中心工作开展情况；

3. 窗口及其工作人员首问责任制度、限时办结制度和中心各项规章制度的执行情况。

（三）督查工作措施

1. 检查：通过例行检查、临时检查、定时巡查掌握服务窗口及其工作人员对岗位职责的履行情况、各项制度的执行情况和便民服务中心工作的开展情况。

2. 催办：通过口头、电话、公函等方式催促相关部门（单位）对有关政务服务和公共资源交易服务工作的具体要求在特定期限内予以落实或办理。

3. 督办：通过发出督办函或报请镇人民政府或送请有关机关督促窗口及其工作人员对应当落实或办理的事项限期落实、办理，并要求其反馈结果。

4. 综合考核：通过对窗口实施月度、年度考核，综合评价各窗口及其工作人员履行职责、执行制度的效果，并实施目标奖惩。

5. 处理投诉：按《投诉管理办法》，建立投诉渠道，规范投诉处理，发挥群众监督作用，促进工作效能提高，服务水平提高。

6. 问责追究：依照《政务服务责任追究制度》对服务窗口及其工作人员在政务服务和公共资源交易服务工作中的不当行为直接或送请有关机关问责追究，保障其正确履职尽责。

（四）督查实施

督查工作事务由中心承办。对不履行或不正确履行岗位职责的窗口及其工作人员、违反工作制度或管理制度的各种行为及时发现、制止，并依照制度规定程序和办法予以纠正、追究。

五、本规范自发布之日起实行。

