

孟寨镇人民政府

关于印发《孟寨镇便民服务中心工作制度》 的通知

镇直各单位（部门）：

为进一步规范我镇便民服务中心标准化建设，提升服务质量，强化日常管理，健全制度体系，根据我镇实际，特制定以下制度。现印发给你们，请遵照执行。



孟寨镇便民服务中心工作制度

政务公开制度

一、本制度适用于为民服务全程代理大厅受理范围的许可、审批和相关政务服务事项。

二、本制度所指的政务公开内容包括：各类办理事项的设定依据、条件、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准及收费依据、联系方式等。

三、政务公开的形式；设立政务公开专栏，定期公布对外公开内容：网站上公开，充分利用网络公开对外政务服务内容；印发政务公开资料。制作服务指南和办事须知文书 以及申请范本等并在窗口摆放，以便申请办理事项的单位 and 群众查阅或索取：利用政务公开栏、村务公开栏、广播等新闻媒体公开新政策、新法规以及各项业务办事程序、办事结果等：发放宣传资料等形式进行公开；以开展咨询活动、发放宣传资料及其他简便易行、利于监督的形式进行公开。

四、对违反本制度的行为，按有关失职追究制规定追究当事人责任；对行政不作为引起的行政诉讼、复议案件等不良影响或严重后果的，按效能建设有关规定追究当事人的责任。

学习教育制度

一、中心工作人员必须自觉参加政治、业务学习，坚持集中学习与平时自学相结合。中心工作人员集中学习由中心负责人组织实施。

二、中心年初制订年度学习计划，坚持政治学习与政策法规、业务学习相结合。

三、认真做好学习笔记，坚持撰写学习心得。四、建立集中学习点名制度，实行学习考勤制度，无特殊情况不得缺席。因公出差不能参加学习的，要向主持学习的领导请假，并进行登记。无故不参加学习者，按缺勤处理。同时中心明确专人记录参加学习的人员、缺席人员及缺席原因、学习内容等情况，以便备查。

岗位责任制度

一、为提高为民服务中心大厅办事效率，进一步完善工作程序，杜绝办事拖拉、不讲效率、互相推诿的现象，制定 AB 岗位工作制度。

二、AB 岗位工作制度是针对中心各窗口工作人员在办理相（B 岗）（A 岗）不在位时，规定相应责任人关业务时，岗位第一责任人代行承办的一种工作制度。

三、A 岗责任人因公出差、休假（病假）或其它情况短期不在岗位时必须向 B 岗责任人做好工作交接。

四、B 岗责任人应认真学习相关业务知识和技能，熟

悉A岗承办事项的原则规定,切实履行所替代岗位的职责,按规定及时办理相关业务。

五、A岗责任人离开岗位,未交代B岗责任人代行承办业务,造成工作缺位引起不良后果,由A岗责任人承担相应责任。

六、B岗责任人在代行A岗责任期间,不履行或不能正确履行相关职责,造成不良后果,按相关规定予以相应处罚。

单位、经办人员、申报时间、申报事项、规定办理程序和材料或需补充材料和手续、承诺时限和查询方式等。五、对违反本制度的行为,按有关失职追究制规定追究当事人责任;对引起以不作为为由的行政复议案件或行政诉讼案件等不良影响或严重后果的,按效能建设有关规定追究当事人的责任。

代理服务制度

一、群众到镇办事,由镇为民服务中心大厅各窗口统一受理。

二、中心大厅各窗口工作人员对来镇办事的群众,必须热情接待,不得以任何理由拒绝接访。

三、群众申请办理的事项,属镇职责范围内的,中心大厅各窗口工作人员必须及时予以受理,非镇职责范围内的,应详细告知办理途径。

四、中心大厅各窗口工作人员受理后，应填写《为民服务全程代理承办表》，告知申请人权利、义务，索取相关材料。

五、受理的事项在中心不能直接办理的，按谁受理谁负责的原则予以办理。

六、中心不能直接办理的，而需镇有关单位受理的，中心应当确定一名全程代办人予以全程办理。

七、不得无故拖延办理时间，当场能办结的，当场办结；当场不能办结的，应向申请人说明原因并承诺办结期限。

八、承诺办结的事项，必须在承诺期限内尽早予以办结，并及时通知申请人。

九、对不符合政策规定的事项，或因客观原因确实不能在承诺期限内办结的，要向申请人做出解释，说明原因。

限时办结制度

一、群众到镇为民服务中心办事，凡法律、法规、规章制度已明确办理时限的，必须在规定时限内办结；在规定的时限内办结；在规定的时限内能提前办理的，必须提前办结。

二、群众到镇为民服务中心办事，法律、法规、规章没有规定办理时限的，其办结时限由相关部门提出，一般在15个工作日内办结。

三、对群众来反映的事项和问题能当场办理和答复的，必须立即办理和答复，不得推诿扯皮：不能当场办理和答复的，应告知来访群众办理和答复时限；不能办理和答复的，应当场向来访群众说明不能办理和答复的详细理由。

四、如遇到特殊情况需延长办理时限的，应在3个工作日内向分管领导提出申报，并明确办结时限。

五、为民服务中心工作人员因办事效率低下，违反限时办结制度，经查实，一年内违反一次的，予以通报批评；违反两次的予以诫勉或离岗培训，违反三次的，当年考核定为不称职。情节严重、影响恶劣的，给予相应处理直至辞退。

责任追究制

一、为进一步强化为民服务中心工作人员工作责任，推进工作落实，特制定本制度。

二、对来访群众申请办理的事项没有按时或未按要求完成的，给予受理人和承办人警告处分。

三、对交办工作落实不到位，造成镇党委政府工作被动等不良后果的，给予行政记过处分。

四、故意曲解领导要求，对交办工作拖延不办或顶着不办造成不良后果的，给予行政记大过处分。五、在落实交办工作中失职、渎职，造成严重后果或恶劣影响的，给

予辞退或开除处分。

激励约束制度

一 中心每位工作人员都应爱岗敬业，坚持原则，干净干事，服从组织安排，严格执行中心各项规章制度，规范办事程序。

二、鼓励先进，对获得先进的集体和个人，照片和名单都张贴在光荣榜上。

三、建立工作通报制度。对中心每月工作开展情况进行总结，并以简报形式予以通报。对工作负责，态度认真的工作人员点名表扬；对待办事群众态度冷漠、傲慢和办事推诿、扯皮的工作人员，点名批评。

凡是一年中，通报批评达2次的站所不得评为“人民满意的基层站所”在一年中通报批评1次的中心工作人员，取消当年度评先资格。