沙坡头区基层政务服务人员队伍建设

管理办法（试行）（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为加强沙坡头区政务服务人员队伍建设，提升为民服务能力与水平，根据《沙坡头区推进基层整合审批服务执法力量的实施方案》，现结合我区实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所指的政务服务人员是指在县、乡、村三级政务服务机构从事政务服务工作的人员，包括：政务服务中心运行代办业务办公室主任、窗口工作人员（含后台工作人员）；乡镇民生服务中心主任、窗口工作人员（含后台工作人员）和村（社区）便民服务中心代办服务人员。

第二章 人员选派

**第三条** 各乡镇、各部门（单位）要配优配强基层政务服务人员。各乡镇要明确1名乡镇民生服务中心主任负责乡镇民生服务中心、村（社区）便民服务中心的日常管理、监督考核等工作。各部门（单位）要明确1名审批办公室主任负责审批事项后台审批工作，协调政务服务中心、派驻单位与办事窗口之间的关系。

**第四条** 各乡镇、各部门（单位）要选派45岁以下熟悉计算机操作的业务骨干进驻乡镇民生服务中心和政务服务大厅从事窗口服务工作，并保持人员相对稳定，原则上2年内不得调换。

**第五条** 各乡镇派出所要选派能胜任窗口工作的业务骨干进驻所属乡镇民生服务中心面向群众开展便民服务事项办理工作。

**第六条** 村级政务服务人员由村（社区）网格员、村“两委”班子成员兼任。

**笫七条** 各乡镇派出所确需对政务服务人员进行调整的，要提前报政务服务中心或乡镇民生服务中心审核，审核同意后方可调整，不得私自、随意调回人员，调整的人员需及时报政务服务中心。

第三章 岗位职责

**第八条** 政务服务大厅运行代办业务办公室主任主要履行以下职责：

（一）负责本部门（单位）窗口人员的日常管理，严格执行政务服务大厅的各项规章制度。

（二）组织窗口工作人员依法受理、办理本部门的行政审批等政务服务事项，行使本部门（单位）行政审批一般申请事项的审批决定权、重要事项的审核上报权、组织协调权及行政审批专用章使用权。

（三）负责本部门（单位）政务服务事项梳理、流程优化等工作，不断提高审批服务效率。

（四）完成本部门（单位）的其他工作。

**第九条** 乡镇民生服务中心主任主要履行以下职责:

（一）负责乡镇民生服务中心、村（社区）便民服务中心的日常管理、监督考核，制定各项管理制度并监督检查制度落实情况。

（二）协调各村（社区）便民服务中心、乡镇民生服务中心办事窗口与政务服务中心、审批服务管理局各业务主管部门的关系，督促下放事项网上办理，组织窗口工作人员、代办服务人员业务培训。

（三）对办件情况进行督促、检查和指导，保障群众办事需求。

（四）完成乡镇和政务服务中心、审批服务管理局交办的其他工作。

**第十条** 窗口工作人员主要履行以下职责：

（一）遵守窗口各项管理和工作等制度，积极参加各类理论学习、业务培训。

（二）做好政务服务事项预审受理办理工作，跟踪事项办理进程，对受理事项及时跟踪督办直至办理成功，并将办理结果反馈至申请人。

（三）做好群众咨询回复、宁夏政务服务网和“我的宁夏”APP等不见面宣传、政务服务“好差评”工作，落实不见面网上审批，提高不见面网上办件量。

（四）完成与窗口服务相关的其他工作。

**第十一条** 村（社区）代办服务人员主要履行以下职责：

（一）做好信息网络维护工作，确保村（社区）便民服务中心网络畅通。

（二）做好便民服务事项代办工作，对受理事项跟踪服务，并将办理结果反馈至申请人，对老弱病残等弱势群体提供上门代办服务。

（三）做好群众咨询回复、宁夏政务服务网和“我的宁夏”APP等不见面宣传、政务服务“好差评”工作，落实不见面网上审批，提高不见面网上办件量。

（四）完成与村（社区）代办服务相关的其他工作。

第四章 工作制度

**第十二条** 窗口工作人员应遵守以下工作制度：

（一）考勤制度。严格遵守行政事业单位作息时间，实行坐班制。按照规定时间准时上下班，严格履行上下班签到制度，在规定时间进行签到、签退。

（二）请销假制度。工作人员应该坚守岗位，不得迟到、早退或无故缺席，有事有病必须请假，请假手续一般在事前履行，返回工作岗位后要及时销假。

（三）首问负责制度。第一位接待服务对象的工作人员为首问责任人。对服务对象提出的需求，属于职责范围内的,及时处理；条件不符合或手续不全的，要耐心做好解释工作。不属于职责范围内的，应当说明理由，并告知该事项的具体承办部门和联系电话,不得推诿拒绝。

（四）一次性告知制度。服务对象申请办理或咨询事项时,工作人员应一次性告知服务对象办理程序、申报材料等内容，主动提供相关示范文本、表格和资料，或告知服务对象免费获取相关示范文本、表格和资料的途径。

（五）限时办结制。受理事项手续完备，材料齐全，且内容符合法律、法规及有关规定的，必须在规定的时间内办结，承诺办结时限不得超过法定办理时限。

（六）AB岗工作制度。实行两个岗位之间互为AR岗的零缺位工作制。即当A责任人出差或因其他原因不能承担该项工作时，由熟悉业务的B责任人接替完成该项工作，并切实负起责。AB岗人员应相对固定，不得空岗、缺岗。

（七）预约服务制度。服务对象可通过现场、电话、网络等方式， 向办事窗口提出预约服务申请。窗口工作人员收到预约服务申请后，应当及时答复服务对象。同意预约申请的，应与服务对象约定服务时间，并一次性告知服务对象应提供的所有材料。不能提供预约服务的，要向服务对象说明理由。

（八）延时服务制度。已到下班时间，但尚有服务对象正在办理事项，如服务对象需要，窗口工作人员应根据实际情况延长工作时间办理工作事项或为特定对象提供服务。

（九）上门服务制度。对于因老、弱、病、残等原因无法到现场办理事项的，工作人员应该无偿提供上门服务，保障特殊群众办事需求。

（十）其他制度。自治区、市、沙坡头区政务服务管理机构制定的其他工作制度。

**笫十三条** 村（社区）政务服务代办人员应遵守首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、预约服务制度、上门服务制度等为民代办服务相关工作制度。

**第十四条** 服务规范

（一）仪容仪表。着装应端庄、大方、得体、整洁，不得穿休闲装、短裤、超短裙、健美裤、拖鞋及奇异服装。仪容应以干净、整洁、素雅、大方为标准。发型整齐、清洁，不染彩发。女士不应戴过多首饰，可化淡妆，不浓妆艳抹；男士不留长发、胡须、长指甲。

（二）行为举止。窗口工作人员行为举止应温和、谦恭、庄重、得体，面对服务对象时应面带微笑，尽量满足服务对象的合理需要。要廉洁自律，不得吃、拿、卡、要，为难服务对象。

（三）服务态度。接待服务对象应主动、礼貌、耐心、热情，对服务对象的诉求，应明确答复、耐心解释；不能解答或处理的问题,要及时告知，不得推诿、搪塞。对服务对象的意见和批评，应耐心倾听，认真解释，避免发生争执。

（四）文明用语。使用窗口规范化文明用语，语调适中，语气平和,语言亲切，提倡讲普通话。

第五章 管理培训与监督

**第十五条** 进驻政务服务大厅工作人员接受原派驻单位与政务服务中心双重管理，业务工作接受原派驻部门（单位）指导，日常工作接受政务服务中心监督管理。

**第十六条** 乡镇民生服务中心工作人员日常工作接受乡镇民生服务中心管理。其中：公安派驻乡镇民生服务中心工作人员接受原派驻单位与乡镇民生服务中心双重管理。

**第十七条** 村（社区）政务服务代办人员接受所属乡镇民生服务中心、村（居）委会双重管理。

**第十八条** 政务服务中心、政府办（审批服务管理局）、各派驻单位、业务主管部门和各乡镇要定期组织业务培训，提高窗口工作人员、村（社区）代办服务人员的业务能力和工作水平。

**第十九条** 各乡镇民生服务中心要制定《乡镇民生服务中心窗口及窗口工作人员管理办法》，对窗口及窗口工作人员进行规范化管理和指标量化考核。

**第二十条** 除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私外，政务服务工作应当依法向社会公开，接受群众监督。要建立健全政务服务“好差评”工作机制，由群众对窗口服务直接进行评价。

**第二十一条** 应当建立健全政务服务内部制约监督机制，实行全过程动态跟踪、预警、督办和效能监察。政务服务中心要定期通报县、乡、村三级政务服务及网上办件情况，作为考核的重要依据。

**第二十二条** 沙坡头区政务服务大厅、乡镇民生服务中心应当及时受理群众投诉、举报，进行调查核实，处理结果及时反馈投诉、举报人。

第六章 考核奖惩

**第二十三条** 进驻沙坡头区政务服务大厅工作半年以上工作人员，由政务服务中心负责按照组织、人社等相关部门要求考核。

**第二十四条** 乡镇民生服务中心工作人员由所属乡镇负责考核。其中：公安派驻乡镇民生服务中心工作人员由原派驻单位与各乡镇共同考核。

**第二十五条** 村（社区）政务服务代办人员由所属乡镇负责考核。

**第二十六条** 政务服务工作人员考核采取平时考核与年终考核相结合的方式进行，平时考核每季度开展一次，全面考核“德、能、勤、绩、廉”五个方面。

**第二十七条** 政务服务中心、各乡镇要制定切实可行的考核办法，对政务服务大厅运行代办业务办公室主任、乡镇民生服务中心主任重点考核相关工作配合度、人员管理、政策制度落实情况等；窗口工作人员重点考核工作态度、能力、办件、效率，主要包括工作任务完成情况、出勤情况、服务对象满意度等方面。

**第二十八条** 相关部门、乡镇可对工作突出考核优秀的政务服务人员进行表彰奖励，实行精神奖励与物质奖励相结合。

**第二十九条** 对于季度考核不合格的由政务服务管理机构进行诫勉谈话并责令限期整改；连续两次季度考核不合格的工作人员予以退回并重新选派，经政务服务管理机构同意后上岗。

第七章 总则

**第三十条** 本办法由政府办（审批服务管理局）负责解释。

**第三十一条** 本办法自2021年××月××日施行，有效期至2023年××月××日”。