

# 黔江区水田乡人民政府文件

水田府发〔2020〕62号

## 黔江区水田乡人民政府 关于印发黔江区水田乡公共服务中心管理办法 的通知

各村（居）委，各办、站、所、中心，乡级各部门：

《水田乡公共服务中心管理办法》已经乡政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 水田乡公共服务中心管理办法

## 一、总则

1.为深入推进“简政放权、放管结合、优化服务”改革，着力优化营商环境，提高行政办事效率，提升公共服务窗口形象，真正实现让服务对象“只跑一次”，加快推进流程再造、业务协同和线上线下融合发展，推动公共服务扁平化、便捷化、智能化。按照《重庆市政务服务管理办法》（重庆市人民政府令第335号），特制定本办法。

2.本办法适用于乡公共服务中心进驻的科室及其工作人员。

3.乡公共服务中心室对本办法执行情况进行监督检查，每半年通报一次执行情况。

## 二、资格条件

1.为深入推进“简政放权、放管结合、优化服务”改革，着力优化营商环境，提高行政办事效率，提升公共服务窗口形象，真正实现让服务对象“只跑一次”，加快推进流程再造、业务协同和线上线下融合发展，推动公共服务扁平化、便捷化、智能化。按照《重庆市政务服务管理办法》（重庆市人民政府令第335号），特制定本办法。

2.本办法适用于乡公共服务中心（以下简称中心，含分中心）进驻的各科室及其工作人员。

3.本办法所称政务服务，是指乡级各公共服务科室、法律法

规授权的组织，为公民、法人或者其他组织依法办理行政权力事项和公共服务事项的活动。

4.乡公共服务中心对本办法执行情况进行监督检查，每半年通报一次执行情况。

### 三、选进程序

1.身体健康，思想品德好，服务意识强，敬业精神强，遵纪守法，廉洁自律，注重形象。

2.业务熟悉，掌握相关的法律法规、国家方针政策和进驻事项的办理流程，从事窗口工作所需的业务素养和服务技能。

3.原则上应当是部门的在编在岗工作人员，且在所在单位工作2年以上。确需进驻部门非在编在岗工作人员的，参照以上资格条件择优选进。

### 四、工作职责

1.凡具有公共服务职能的乡级各科室原则上应按照“三集中三到位”的要求，实行“应进必进”原则。各进驻科室应按照“一事一地、权责一致、充分授权、便捷高效”的原则，向中心充分授权，并向中心派驻首席代表，作为本单位办理公共服务事项的第一责任人。首席代表原则上由公共服务中心主任担任，履行所在单位所有服务事项的公共服务审批职责，并负责组织开展进驻人员业务培训。

2.公共服务中心实行首席代表制。首席代表根据授权文书，对纳入中心的公共服务事项行使审批决定权、审核上报权、印章

使用权、组织协调权。负责督办本单位承诺公共服务事项，组织、协调涉及本单位公共服务事项的联合办理，代表本单位管理进驻人员等工作。

3.公共服务中心应当编制并及时更新公共服务事项办事指南和示范文本，并向社会公布。办事指南应当确保线上与线下标准统一，消除“其他材料”或“有关部门”等不确定性表述，实现同一事项无差别受理、同标准办理。工作人员应按办事指南进行公共服务工作。

4.各进驻部科室应制定并及时更新进驻事项办理环节、承办岗位、流转程序等，进一步推动减环节、减时间、减材料、减跑动。优化办事流程，提高办事效率。

5.进驻中心的工作人员依法受理、办理本单位入驻中心的所有公共服务事项，承担咨询、受理、审核、接件、办件等工作；履行首问首接、一次性告知、限时办结职责，在承诺时间内办结本环节本岗位服务事项；接受问询，答复服务对象的办理查询，指导填写申报材料，当场办结即办件；引导服务对象通过评价器、手机短信、微信公众号、“好差评二维码”等平台开展评价，实行“一事一评”。

6.公共服务事项较少、办件也较少的公共服务部门，报乡政府同意后，可授权中心“无差别综合窗口”“一窗接件、出件”，科室后台办理。

7.公共服务中心应当依托政务服务平台，统一线上线下服务

标准。公共服务中心无正当理由不得限定申请方式。申请人选择线上申请的，合法有效且能够识别身份的电子申请材料与纸质申请材料具有同等法律效力；除法律法规明确要求提供纸质材料外，公共服务中心不得要求申请人再提供纸质材料。申请人选择线下申请的，只需按照办事指南提供一套申请材料，公共服务中心不得要求申请人在线上重复提供。

8.实行 AB 岗工作制。各常驻中心科室、各个岗位都要确定 AB 岗，在工作日内，A 岗责任人因各种事由不在岗，B 岗责任人应顶岗，保证每个工作岗位自始至终有工作人员为群众办事，避免出现无人顶岗的现象。A 岗责任人因事由不在岗，必须提前一天做好工作的移交；因特殊原因来不及移交的，B 岗责任人要主动顶岗；B 岗责任人在顶岗期间，应做好本职工作，并享有 A 岗责任人的职责权利；对 A 岗的工作负责。

9.实行签到考勤制，每位服务中心工作人员到岗后需进行打卡签到，考勤由党政办负责。如工作人员确实有事不能到岗或中途离岗，需要向中心主任请假说明请假理由，并在岗位牌上写明详细去向。

中心工作时间安排如下：

上午上班时间：9：00--12:00

下午上班时间：14:00--17:00

其他上班时间：有群众来访，即访即办。

10.实行协调例会制度。按照“小事不出窗口，一般事不出乡”

的要求，加强各窗口及乡属各单位的协调，一般事项由群众接待和咨询监督窗口工作人员协调，疑难事项由中心主任决定，重大事项报乡党委讨论；中心每月定期召开各窗口工作人员和各科室负责人参加的例会，交流中心运行情况，研究需要解决的问题；部署下阶段中心工作。

## 五、奖惩制度

### （一）请销假制度

1.工作人员必须遵守作息时间，按时上下班（按县机关上、下班时间执行）；非工作日实行值日轮流上班，做到有人接待，有人办事、有人受理、有人告知。

2.工作人员不得擅离职守，确需请假的按以下规定执行：（1）因公外出或请假两天以内的，报中心主任批准；（2）请假两天以上的，由中心主任初审，书记或乡长审批。

3.各类请假不得影响窗口正常工作。工作人员内部不能调剂的，由中心领导安排顶岗人员。各类请假必须办理书面审批手续，并及时送党政办备案。

### （二）考核管理制

1.进驻中心的工作人员由乡公共服务中心负责考核管理，进驻单位不得安排进驻中心的工作人员从事与公共服务工作无关的任务、会议及活动。

2.进驻中心的工作人员一定三年，原则上中途不得调换。

3.乡公共服务中心制定考核细则对进驻中心的工作人员进行考核，考核结果作为工作人员平时考核、事业单位超额绩效工资发放的依据。

4.进驻中心的工作人员不再参加进驻单位考核。中心作为独立的考核单位，组织人事办根据进驻中心人员的身份和数量，按相应比例将评先评优名额分配给中心，由乡公共服务中心考核确定。

5.公共服务工作实行每月通报，纳入乡政府综合目标考核。

6.乡公服务中心应将中心工作人员的年度考核结果公布，考核结果作为进驻人员晋职晋级、评先评优的重要依据。

### （三）责任追究制

对中心工作人员因工作失误、作风恶劣、违章失职等问题，根据造成不良影响的程度，分别给予批评教育、通报批评、告诫并扣除一定的年终考核奖，对情节严重、影响恶劣的按效能建设有关规定给予纪律处分。失职追究的范围包括：

1.不遵守首问责任制规定，不向服务对象告知经办部门或联系电话的；在接待来访或接受电话咨询时，未能耐心接待或者态度粗暴的；对服务对象没能一次性告知或故意不告知有关事项，导致服务对象多次往返办理的工作责任心差，办事不认真，多次出现差错，造成不良影响的；不能正确履行岗位职责，在贯彻执行法律法规政策时出现较大偏差，并给服务对象造成损失的。

2.推诿扯皮或故意刁难服务对象，群众投诉经查属实的办理

“拖、压、卡”，或没有特殊原因超过时限未办结实的；符合条件而不予办理或不予办理而未否定报备的；没有出具“收件回执单”给服务对象或对申办资料没有妥善保管登记，造成资料遗失的。

3.违反 AB 岗工作制，出现无人顶岗或交接不清造成工作失误的。

4.迟到早退或擅自离岗或因公出差、外出学习期间，未办理工作交接影响服务对象办事的。

## 六、附则

1.各村（社区）中心可参照本办法对工作人员进行管理。

2.本办法由乡公共服务中心负责解释，自印发之日起实施。