

滕州市人民政府文件

滕政发〔2018〕23号

滕州市人民政府 关于进一步加强政务服务工作的意见

各镇人民政府、街道办事处，滕州经济开发区管委会，市政府各部门，各企事业单位：

为深化“放管服”改革，推动政府职能转变，全面优化营商环境，进一步强化政务服务管理机制，切实提高政务服务水平，结合我市实际，提出如下意见。

一、理顺政务服务管理机制。市政务服务中心管理办公室（以下简称“市政管办”）是全市政务服务工作的管理机构，负责组织实施全市政务服务工作，对进驻市政务服务大厅窗口全体人员进行日常管理、考核和年终考评；对分中心（事项未进驻大厅，在外集中办理本部门行政许可事项以及公共服务事项的综合办事机构和场所）和镇（街道）便民服务中心进行业务指导和年度考核。

二、明确政务服务机构设置。分中心、镇（街道）便民服务中心应建立健全管理机构，统一机构名称、统一场地标准、统一配套设施、统一项目进驻、统一运行机制、统一制度建设。分中心主任应由部门单位副职兼任，镇（街道）便民服务中心主任由镇（街道）党委副书记兼任，配备专职副主任1名，专（兼）职管理人员1—2名，具体负责服务大厅的运行、管理、协调和监督考核。

三、加强政务服务运行管理。市政管办要牵头健全完善政务服务工作各项规章制度，创新管理办法和具体措施，调整优化政务服务运行管理模式，不断强化进驻政务服务大厅窗口监督管理，指导督促各分中心、镇（街道）便民服务中心结合实际出台相应规章制度，全面提升政务服务工作规范化、制度化水平。相关职能部门单位要着力完善提升政务服务平台建设，推进各层级政务服务互联互通，推行实体服务大厅、网上服务大厅、移动客户端、自助终端等相结合、相统一的“线上线下”综合服务，为群众提供方便快捷的多样化服务。相关职能部门单位要全力推进网上政务服务向基层延伸，在梳理公布镇（街道）行政权力清单和公共服务事项目录的基础上，全力推进镇（街道）行政权力事项和公共服务事项上网运行，为企业和群众提供便捷服务。

四、规范政务服务事项办理。市政府行政审批制度改革办公室要牵头组织相关部门单位、各镇（街道），根据有关法律法规规定，编制政务服务（公共服务）事项目录和办事指

南，依法依规向社会公布，并实时更新、动态管理。政务服务事项原则上要按照“三集中三到位”改革和“应进必进”的要求，实行整体进驻政务服务大厅，实行网上办理；经批准、暂不进驻政务服务中心的有关政务服务事项，也应全部纳入政务服务平台管理。各分中心、各镇（街道）便民服务中心要充分落实便民办事的要求，将所有行政许可、公共服务、便民服务等事项一并纳入各分中心大厅、各镇（街道）便民服务中心集中办理，实行“一个领导分管、一个科室办理、一个窗口对外、一枚公章办结”的“四个一”审批运行管理机制，确保实现“一站式”服务。要坚持强力推进“简政放权”，积极实施“流程再造”，全面简化优化服务流程，持续压缩办理时限，不断提高服务效率，确保所有事项必须在法定或承诺期限内办结。

五、强化措施完善监督考评。市政管办要积极完善政务服务工作监督体系，采取定期检查、不定时抽查、实时评价、电话回访、第三方满意度调查等方式，加强对驻厅窗口、分中心、镇（街道）便民服务中心政务服务事项办理情况，以及工作人员服务行为、服务效能、工作作风等的监督检查，发现问题及时与部门单位驻厅窗口、分中心、镇（街道）便民服务中心沟通联系并提出整改意见。分中心、镇（街道）便民服务中心每月初应及时将上月的办件、收费、窗口人员考勤考核等运行整体情况进行汇总上报，改革创新等信息可随时上报。市政管办要制定科学合理、操作性强的考核评议

办法，定期对驻厅窗口、分中心、镇（街道）便民服务中心工作进行考评，年底实施评先树优。坚持严格问责追究，对违反规章制度的人员，要严肃责令整改；涉嫌违纪违法的，由相关部门依纪依法处理，确保政务服务工作健康运行。

六、加强政务服务队伍建设。各镇（街道）、各部门单位要高度重视政务服务工作人员队伍建设。建立完善窗口工作人员激励机制，把窗口作为培养、锻炼、选拔人才的重要基地。市政管办要坚持以人为本的管理理念，不断探索适合政务服务中心特点的管理方式，认真履行对窗口工作人员的管理职责，充分调动窗口工作人员的积极性、创造性。各镇（街道）、各部门单位要将政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实、计算机操作熟练的优秀同志选派到窗口工作。行政许可窗口工作人员应当由在编在岗具有执法证的人员担任，公共服务窗口也应由部门单位、镇（街道）优秀业务骨干担任。市政管办要联合分中心主管部门单位和各镇（街道），共同做好政务服务工作人员的法律、法规、规章、业务技能、政务礼仪、党风党纪等培训工作，不断提高工作人员的服务意识和依法行政水平。

七、创新政务公开方式方法。深入实施政府信息公开条例，坚持方便群众知情、便于群众监督的原则，拓宽工作领域，深化公开内容，丰富公开形式，促进政府自身建设和管理创新；坚持区别情况、分类指导，提高政务公开的针对性和有效性；坚持创新载体、完善制度，实现政务公开的规范

化、标准化；坚持问政于民、问需于民、问计于民，依靠群众积极支持和广泛参与，畅通政府和群众互动渠道，切实提高政务公开的社会效益。各分中心、各镇（街道）便民服务中心要建立健全政务公开制度，逐项编制审批业务手册、服务指南，借助门户网站、微信平台、触摸查询屏等载体，实现行政许可及公共服务事项的事项名称、申报材料、审批要件、审批流程、审批时限、收费标准全面公开，切实保证权力行使“阳光运作”。

八、配合联动加强工作协同。各镇（街道）、各部门单位要高度重视“放管服”工作，认真践行以人民为中心的工作理念，真正为群众着想，提供“保姆式”“店小二式”的服务，强力推动“零跑腿”“只跑一次”，努力做到更方便、更快捷、更务实、更高效，努力实现让群众更满意。市政管办要勇于负责，敢于管理，定期检查通报政务服务工作情况，切实抓好运行监管，协调解决管理服务等问题，努力构建政府统一领导、“政管办”组织协调、部门齐抓共管的良好工作格局。

- 附件：1. 滕州市政务服务中心分中心管理办法
2. 滕州市镇（街道）便民服务中心管理办法

滕州市人民政府
2018年3月27日

滕州市政务服务中心分中心管理办法

第一条 为完善政务服务平台建设，加强市政务服务中心分中心（以下简称“分中心”）的运行管理，规范服务行为，提高服务质量，促进分中心的建设和发展，建立并逐步健全全市政务服务网络体系，推进务实、高效、廉洁政府建设，制定本办法。

第二条 本办法所称分中心，是指在市政务服务中心大厅之外，事项未进驻大厅，在外集中办理本部门行政许可事项以及公共服务事项的综合办事机构和场所。

第三条 市政务服务中心共设立 4 个分中心，分别是：人社服务分中心、民政服务分中心、教育服务分中心、残联服务分中心。

第四条 分中心实行独立运行，接受市政务服务中心的监督和考核。分中心主任应由部门单位副职兼任，配备专职副主任 1 名，专（兼）职管理人员 1—2 名。分中心实行“六统一”，即：

（一）统一运行模式。对纳入分中心办理的行政许可及公共服务事项，实行“一门受理、内部运作、并联审批、扎口收费、限时办结”，做到“一个窗口对外、一站式办公、一条龙服务”。

（二）统一服务规范。科学设置咨询、投诉和服务窗口，

合理配置填单桌椅、排号机、查询机、公开屏、评价器、意见箱以及为群众服务的饮水机、办公用品等。全面推行首问负责制、一次性告知制、限时办结制、预约审批制、AB岗工作制、延时服务制等服务制度。

（三）统一服务标识。分中心工作人员统一着装或着本行业统一制式服装，亮牌上岗。窗口标识牌要标明人员姓名、职务、业务范围、服务及监督电话。

（四）统一政务公开。分中心要建立健全政务公开制度，实现行政许可及公共服务事项的法律依据、申报材料（要件）、办事程序、法定期限、承诺期限、收费依据和收费标准“七公开”。编制《服务指南》，提供示范文本，方便服务对象查阅。

（五）统一网络建设。加强分中心电子信息网络建设，统一使用省政务服务网进行事项办理、咨询和投诉。

（六）统一考核评议。市政务服务中心制定科学合理、操作性强的考核评议办法，定期对分中心进行考核评价并通报考核结果，年终汇总评选出先进分中心。

第五条 分中心管理实行“六项制度”：

（一）日常检查制度。市政务服务中心不定期对分中心的业务办理、政务公开、人员出勤、日常纪律等进行检查，如违反相应管理制度，视情节轻重分别给予批评教育、责令换人等处理。

（二）运行报告制度。分中心应于每月初5个工作日内将

上月的办件、收费、窗口人员考勤考核等运行整体情况进行汇总，准确、详实填写电子报表，按指定方式上报市政务服务中心，改革创新等信息可随时上报。

（三）月度例会制度。分中心主任应按时参加市政务服务中心的工作会议，及时向工作人员传达贯彻落实有关文件、会议精神；交流管理服务方面的经验做法，探讨改革改进措施。

（四）效能监督制度。市政务服务中心对分中心服务效能等情况采取定期检查、不定时抽查、电话回访、满意度调查等方式进行监督，发现问题及时与分中心沟通并提出整改意见，分中心应据此认真做好整改工作。

（五）考核评议制度。市政务服务中心建立考核、评价办法，每季度对分中心工作进行一次考评，年底实施总评，考评结果予以通报并作为评先树优依据。

（六）联合培训制度。市政务服务中心联合分中心共同做好法律、法规、规章、业务技能、政务礼仪等培训工作，不断提高工作人员的服务意识和业务水平。

第六条 分中心负责同志要认真履行工作职责，负责对“分中心”进行管理，按规定向市政务服务中心沟通汇报分中心的运行、管理情况，提出工作意见和建议。

第七条 分中心应坚持“为民、务实、廉洁、高效”的服务宗旨，积极推进行政审批制度改革，创新服务方式，优化办事流程，提高工作效能，为企业和群众提供良好的办事服务环境。

第八条 分中心按照“一窗受理”工作的要求，采取“前台统一受理、后台分类办理、统一窗口出件”的模式，坚持“内转外不转”原则，由分中心各环节岗位内部传递，实行内部串联，在承诺期限内办结。

第九条 分中心要健全完善工作人员考勤考核、廉洁勤政等方面的规章制度，工作人员应当严格执行有关廉洁自律的规定，遵守党纪政纪。对服务对象的意见、建议和投诉，分中心要提出投诉处理意见，协助市政务服务中心及纪检监察机关对违规、违纪行为进行调查处理。

第十条 本办法自印发之日起施行，由市政务服务中心负责解释。

滕州市镇（街道）便民服务中心管理办法

第一条 为加强全市镇（街道）便民服务中心规范化建设，完善便民服务中心功能，规范便民服务中心行为，切实提高便民服务中心的运行质量和管理水平，落实好工作责任，特制定本办法。

第二条 镇（街道）都要成立便民服务机构，名称统一为“××镇（街道）便民服务中心”。镇（街道）便民服务中心是各镇（街道）设立的集中办理行政权力事项和便民服务事项的窗口式办公场所。

主要职责：负责制定各项规章制度、管理办法并组织实施；负责行政审批、证件办理、信息咨询和委托受理的各类申请等便民服务；负责协调、监督各进驻单位一窗式受理、一站式审批、一条龙服务；负责窗口和窗口工作人员的管理考核；负责受理对窗口工作人员违规违纪行为的投诉；负责对村（居）便民服务站管理考核指导；对需报上级部门办理的审批事项，提供咨询代办全程服务。

第三条 镇（街道）便民服务中心，隶属当地镇（街道）政府管理，管理工作由镇（街道）便民服务中心管理办公室承担，在业务上接受市政务服务中心指导。镇（街道）要将行政权力事项和

办理人员向便民服务中心集中，统一受理和办理。便民服务中心设主任 1 名，由镇（街道）党委副书记兼任，配备 1 名专职副主任，负责中心的全面工作；配备专（兼）职管理人员 1—2 名，工作人员在镇（街道）现有工作人员中调配。

第四条 镇（街道）便民服务中心按照统一机构名称、统一场地标准、统一配套设施、统一项目进驻、统一运行机制、统一制度建设“六统一”的标准，进行规范化建设。场地面积一般不低于 300 平方米，设立开放式大厅，柜台式办公，配备工作所需的热线电话、电脑、打印机、档案柜等办公设备和饮水机、座椅等可供群众休息的便民设施。

第五条 积极推进电子政务外网建设，为推动与市政务服务中心互联互通和业务协同打好基础；推进镇（街道）行政权力事项和公共服务事项上网运行，为企业和群众提供便捷服务。

第六条 积极推进政务公开，镇（街道）便民服务中心要设置专门的政府信息公开查阅场所，有条件的要配备电子显示屏、触摸屏等，方便群众查阅办理。要对进驻办理的审批、服务和收费项目及办事环节进行梳理，制作办事流程图、办事指南和便民服务卡，通过办事指南、服务卡等形式公开法律依据、服务事项、办理程序、申报材料、承诺时限、收费依据和收费标准等内容。

第七条 健全服务制度，全面推行便民服务免费代办制、首问负责制、一次性告知制、限时办结制及责任追究制，推行预

约服务、延时服务、代办服务、上门服务等特色服务。

第八条 镇（街道）党委、政府要进一步加强服务中心队伍建设。

（一）进驻镇（街道）便民服务中心的部门和站所，要选派业务精、能力强、作风好的工作人员到服务中心窗口工作，确保窗口工作人员相对稳定。

（二）要关心窗口工作人员的政治和生活待遇，对表现优秀的窗口工作人员优先选拔任用。

（三）要加强对窗口工作人员理论、业务培训和日常管理，对工作人员不能胜任窗口服务或有违纪现象的，由镇（街道）便民服务中心提出更换要求，部门和站所必须及时更换。

（四）实行 AB 岗位工作制，A 岗属常驻工作人员，原则上不再安排招商引资、驻村等工作；当 A 岗工作人员离岗时，B 岗及时补充，享有 A 岗责任人的职责权利，并对 A 岗的工作负责。

第九条 镇（街道）便民服务中心要制定考勤制度和以群众评价为基础的工作人员考评考核制度，并负责对窗口办件进行督查和情况统计。

第十条 加强党的建设，在镇（街道）便民服务中心设立党组织，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

第十一条 镇（街道）党委、政府要把便民服务中心的建设和管理作为一项重要政治任务和重大改革创新举措，将其列入重要议事日程，切实抓紧、抓实、抓出成效，确保思想认识、管

理机构、管理人员、工作职责、工作经费、办公场地、进驻部门、集中事项等“八到位”，力争形成市、镇(街道)、村(居)三级政务服务网络，最大限度为企业和群众办好事、服好务。

第十二条 镇(街道)便民服务中心要努力创新便民服务内容，探索便民服务方式，提高便民服务水平。要本着“便民、利民、实在、实用”的原则，对基层站所和镇(街道)现有的办公场所进行有效整合，统一管理，科学利用，实现资源利用的最大化。

第十三条 村(居)设立便民服务站，名称统一为“××镇(街道)××村(居)便民服务站”，由镇(街道)驻村(居)干部、村(居)干部、大学生村官或配备1名以上专职代办员提供全程代办便民服务。

主要职责：宣传解释政策、法律法规；通过主动沟通民情，掌握群众需办、急办事项；接受群众委托，提供全程代办陪办服务；接受镇(街道)便民服务中心委托，受理或办理有关行政审批及其他服务事项。

第十四条 村(居)便民服务站按照一个场所、一块牌子、一套制度、一本台账、一部电话、一个公示栏、一名代办员、一套办事须知、一张便民服务卡“九个一”的基本要求，进行规范化建设。便民服务站可设在村(居)两委办公室，或在其他群众熟悉、办事方便的固定场所。便民服务站的工作制度和流程上墙公开，方便群众办事，接受群众监督。

第十五条 市政管办作为市政府对镇（街道）便民服务中心的管理部门，要加强教育培训、业务指导、督导检查、考核考评、评先树优等工作。定期对各镇（街道）便民服务中心的运行情况进行通报。镇（街道）便民服务中心要按时参加市政管办组织的会议、培训等各类活动，及时报送有关材料数据。

第十六条 本办法由市政管办负责解释。

第十七条 本办法自印发之日起施行。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，市法院，市检察院，市人武部。

滕州市人民政府办公室

2018年3月27日印发
