**附件1**

**温县政务服务中心分中心管理暂行办法**

**第一条**为加强县政务服务中心分中心(以下简称分中心)的建设管理、业务指导和监督管理，规范服务行为，提高服务质量，促进分中心的建设和发展，整体推进行政审批服务工作，确保实现行政审批项目办理的便民、高效、廉洁、规范，特制定本

办法。

**第二条**本办法所称分中心，是指行政审批服务项目及公共服务项目因涉密、场地限制、技术原因等特殊情况暂不适合进入县政务服务中心办理，并且能够提供专业办事大厅的部门，经县政务服务和大数据管理局同意，报县政府批准后，可以设

立分中心。

**第三条**、各分中心行政审批服务事项和公共服务事项的核定与调整，需征得县政务服务和大数据管理局同意，报县政府批

准后，方可施行。

**第四条**县政务服务和大数据管理局对分中心实施服务规范管理，分中心实行“五统一”原则，即统一名称标识，统一政务公开，统一业务量汇总，统一服务规范，统一考核监督。根据“五统一”原则，统一名称标识，分中心按标准规格事项

统一挂牌，名称统一为“温县政务服务中心XX分中心”;统一

政务公开，按照信息公开的要求，对所办理事项进行“六公开”,即公开申报条件、申报材料、办理流程、办理期限、办结方式、收费标准；统一情况汇总，各分中心做好办件数据统计汇总、归纳分析工作，每月向县政务服务中心报送，并做好公章使用和案卷归档等工作；统一服务规范，分中心窗口的文明用语、服务态度、服务流程、统一着装、仪容仪表、服务设施等要根据自身行业特点和县政务服务中心的相关要求进行统一和规范；统一考核监督，分中心的考评考核纳入对其主管部门(单位)年度政府目标考核内容，具体考核按照县委、县政府年度确定的目标责任考核指标执行，其考核结果作为所在部门(单

位)年度目标考核的重要依据。

**第五条**分中心主要职责和运行方式：

分中心实行双重管理，按照行政主体不变，行政审批责权不变，办事场所不变，工作人员管理考核体制不变的原则，行政关系仍隶属所在部门(单位),行政服务工作需接受县政务服务和大数据管理局的业务指导、工作监督。各分中心主管部门应当将本部门未进驻县政务服务中心统一受理的行政审批服务事项全部纳入服务窗口服务范畴，并授权到位，实行“一门、一网、一

次”对外服务。

(一)规范运作，制度办理。分中心受理、办理各类审批和服务事项，统一执行“七五六”管理制度。一是“政务七公开”,

即事项名称、设定依据、申请条件、申请材料、办事流程、承诺

(法定)时限、收费标准(依据)实行公开。二是“五件管理”,即受理审批事项按照即办件、承诺件、联办件、转报件、退办件进行分类，分别采取不同的管理办法。三是“六制”办理，即审批事项公开制、首问责任制、一次性告知制、限时办结制、并联审批制和过错责任追究制。四是相关管理制度送县政务服务和大数

据管理局报备。

(二)高效运作，网络办理。分中心受理、办理各类审批和服务事项，能当场办结的必须当场办结；不能当场办结的，应当在法定或承诺时限内办结。鼓励工作人员在对外承诺的时限内进一步缩短办理时间。要加强电子信息网络建设，实现窗口服务网络化管理，开通网上资料下载和网上办事等功能，逐步完善网上

审批功能。

(三)廉洁运作，透明办理。主管部门要明确分中心投诉受理机构，在显著位置公示受理投诉电话、设置满意度调查表。投诉受理机构要认真调查处理群众投诉，处理结果要及时反馈投诉人，县政务服务中心直接受理的投诉件，要会同分中心相关主管部门进行调查处理。各分中心要建立完善考核评优办法，县政务服务中心定期或不定期对分中心工作情况进行检查，强化对分中心政务服务行为的监督。相关满意度等各类统计数据及信息及时

报送县政务服务和大数据管理局。

**第六条**建立政务服务统计报备制度。分中心应于每月3日

前将上个月的办件、满意度评价和服务对象投诉等工作情况，向

县政务服务和大数据管理局例行报备。

**第七条** 各分中心应当在县政务服务和大数据管理局的指 导下，制定与县政务服务中心管理制度相适应的具体管理办法并组织实施。各分中心主管部门(单位)应当加强对本分中心的窗口及其工作人员的日常管理和考核工作，及时受理并处理对窗口

工作人员的投诉。

**第八条** 县政务服务中心窗口办件过程中涉及分中心的事 项，或者分中心办件过程中需要与有关部门联审联办的事项，由县政务服务和大数据管理局统一协调，主持召开联审联办会议，

分中心应当积极配合做好相关工作。

**第九条**.县政务服务中心应当对各分中心的工作运行质量、办事效率、便民服务状况、政务公开、收费情况等，定期、不定期地通过检查、抽查、测评和征求服务对象意见等方式进行监督，发现问题及时向分中心提出整改意见和建议，各分中心应当认真做好整改工作，拒不整改，敷衍塞责的将通报县督查部门、监察

部门严肃问责。

**第十条**县政务服务中心应当设置考核指标，对分中心工作开展情况实行考评，定期进行考评通报，年终汇总形成年度考评结果，考核结果将列入对其主管部门年度政府目标考核的重

要内容。

具体考评细则由县政务服务和大数据管理局另行制定。

**第十一条**本办法由县政务服务和大数据管理局负责解释。

**第十二条**本办法自印发之日起施行。

**附件2**

**温县政务服务中心窗口单位及窗口工作人员管理考核实施办法**

**第一章总则**

**第一条**为增强窗口单位及窗口工作人员的责任感和服务意识，从根本上转变服务理念，提高政务服务效能，优化我县营

商环境，按照县委、县政府考核有关文件精神，制订本办法。

**第二条**进驻窗口的效能管理，坚持职权设置合理、服务标准统一、措施便民高效、流程公开顺畅、监督奖惩到位的原则，

不断规范服务流程、提升服务水平。

**第三条**本办法适用对象为进驻政务服务中心(以下简称中心)窗口办公(包括前台受理和后台审批全体人员),具有行政审批和公共服务职能的行政、事业单位及其工作人员。其他进驻

单位和个人参照执行。

**第二章机构和职责**

**第四条**县政务服务和大数据管理局(以下简称县政数局)负责中心窗口建设指导、协调工作；负责审批服务效能的提升促

进，统筹协调进驻窗口及其工作人员的日常管理考核和培训工

作；组织制定进驻窗口及工作人员的管理制度，开展窗口服务监督考评；协助监察部门进行效能监察。进驻单位负责提供优质的

政务服务，做好本单位窗口人员的业务管理和工作指导。

**第三章审批业务管理**

**第五条**各进驻单位应按照“三集中”“三到位”原则开展审批业务，审批服务事项向审批股室集中，审批股室向中心集中。单位所有政务服务事项按照“应进全进、应进必进”的原则进驻县政务服务中心，实行“一门受理”,单位股室不得再受理河南

政务网公示的政务服务事项。

**第六条**各进驻单位设1名首席代表全权负责本部门的审批工作和日常协调工作。设1名窗口负责人常驻窗口，负责对窗

口工作人员进行日常管理和业务指导。

**第七条**窗口业务受理实行办事公开制、首问负责制、一次

性告知制、限时办结制和AB岗工作制(附件2-4)。

**第八条**进驻单位应统一使用中心统一的电子政务系统(上级部门规定必须使用垂直系统的除外)进行受理、审批工作，同

时接受电子监察系统监督。

**第四章窗口管理**

**第九条**各单位要选派政治素质好、业务能力强的正式在编

人员或与进驻单位签订劳动合同的人员到窗口工作。

**第十条**窗口工作人员实行双重管理，关系不转，原单位福

利待遇不变。在窗口工作期间以县政数局管理为主。

**第十一条**按照政务服务标准化要求，窗口及工作人员需统一工装，县财政部门负责将所需资金列入财政预算，资金拨付到

县政数局后，统一着装工作由县政数局统筹安排实施。

**第十二条**窗口工作人员年终考核从原单位剥离，由县政数局统一组织。年终考核的优秀指标，按照进驻中心窗口工作人员各编制类别总人数的20%比例分配，由县政数局按照国家公务员年度考核办法、事业单位工作人员年度考核办法进行考核，结果反馈组织、人社部门和原单位，作为组织、人社部门对窗口工作

人员年度考核的最终结果，记入档案。

**第十三条**县组织、人社部门对窗口人员的评先评优、职级晋升、提拔重用进行考核时，应当征求县政数局党组对有关人选

的意见。

**第十四条**窗口工作人员若不能适应窗口工作，或因工作表现差、有违规违纪行为的，县政数局提出退换要求，窗口单位应及时更换并视情况予以处理。对于违规违纪影响较大的，依据有

关规定处理，退回原单位，并全县通报。

**第十五条**进驻窗口人员应积极参加县政数局组织的各类工作会议，交流工作情况、讨论重大事项；在不影响窗口服务的

前提下，积极参加县政数局组织的学习、培训、劳动及各项活动，

协助县政数局完成县委、县政府交办的各项工作任务。

**第十六条**窗口工作人员须共同维护良好的办公秩序和提

供高质量的服务。

1.窗口服务区由窗口人员负责日常整洁，其他区域由保洁人

员负责日常保洁。

2.仪容整洁、端庄大方，穿工装、亮工牌，表明姓名、工作

单位等信息。

3.服务开始时应主动问候，示意引导；服务完成时主动邀请

群众评价。

**第十七条**窗口工作人员轮换要求：

1.原则上窗口工作人员须满两年以上方可进行轮换，进驻单位需轮换窗口工作人员的，应提前10个工作日填写《温县政务服务中心窗口工作人员轮换申请表》(附件2-5),报县政数局 同意后，再进行轮换。不满两年要求轮换的，需报县政府分管领

导批准后，方可轮换。

2.各进驻单位轮换窗口工作人员应采用“先进后出”的方式，即调入人员和调出人员须在窗口共同工作5个工作日以上，确保

工作的连续性，确保企业群众办事不受影响。

**第十八条**考勤制度：

1.窗口工作人员考勤实行打卡制，采取一天四次打卡，按时

上下班；

2.窗口工作人员不得擅自离岗。各进驻单位在工作时间应按

县政数局统一安排，合理安排工作人员在大厅坐岗，离岗或到后

台处理事务应放置告示牌并由窗口负责人安排B岗替岗；

3.窗口人员离岗或请(休)假的须提前报县政数局备案并确定替岗人员。请假半天及以上须按要求填写《政务服务中心窗口

工作人员请假单》报县政数局备案(附件2-6);

4.县政数局将结合派驻纪检组、县督查部门、县营商办等相关单位通过设备监控、实地巡查等方式不定期对派驻窗口及工作人员工作纪律情况进行抽查检查，抽查检查结果将反馈进驻单位，对无故缺岗、串岗、扎堆聊天、玩电脑、玩手机等现象进行

通报批评，情节严重的予以追责问责。

**第五章绩效考核**

**第十九条**绩效考核坚持客观、公正、民主、公开原则，平

时检查与定期考核相结合。考核分季度考核和年度考核。

**第二十条**绩效考核分为对窗口的考核和对窗口工作人员的考核(附件2-1)(附件2-2),考核实行百分制，同时，对

窗口及窗口工作人员实行加分项考核(附件2-3)。

**第二十一条**县政数局具体负责窗口及窗口工作人员的考

核工作。

**第二十二条**考核时间以每季度最后一个工作日为考核数

据截止期。按照本办法对窗口和个人进行考核，对加分情况进行

公示，公示结束后，汇总计算总分。窗口和个人考核根据得分高低分优秀(90分及以上)、良好(85分到89分)、合格(80分到84分)、不合格(80分以下)等次，优秀等次占总数的比例不高于20%,良好等次比例不高于60%,考核等次为优秀的窗口和个人作为评选“红旗窗口”和“服务标兵”的候选名单，经县政数局党组集体研究确定本季度“红旗窗口”和“服务标兵”。季度考核与月度通报相结合，每月10日前县政数局通报上月考

核相关数据，方便窗口和个人及时了解考核信息、掌握工作进度。

**第二十三条**季度考核得分按25%折合为年终考核总分，四个季度考核加权分相加即为年度考核总分。年终考核等次为优秀的窗口和个人作为年度评选“红旗窗口”和“服务标兵”的候选名单，经县政数局党组集体研究确定年度“红旗窗口”和“服务标兵”。年终考核等次为不合格的窗口和个人，由县政数局党组

通知派驻单位更换窗口负责人和相关工作人员并予以全县通报。

**第二十四条**在省、市年度营商环境评价中，单项评价指标在省营商环境年度评价结果中排名全省前三十名或全市前三名的，牵头窗口单位直接被命名为本年度“红旗窗口”,窗口相关工作人员被命名为本年度“服务标兵”,主要负责同志和窗口业

务骨干给予记功或评为先进工作者。

**第二十五条**连续两年被评为年度“红旗窗口”的窗口负责人和首席代表，连续两年被评为年度“服务标兵”的窗口工作人

员，在评先评优、职级晋升、选拔使用干部中优先考虑。

**第六章考核结果运用**

**第二十六条**窗口或工作人员有下列情形之一的一票否决，取消季度和年度评先评优资格，并在工作作风绩效考核中对窗口

所在部门扣分：

1.窗口或工作人员被纪检监察部门党纪政纪处理的；

2.被县级以上部门检查、媒体通报、曝光各类负面行为的；

多次被投诉或者不作为被提起行政复议、诉讼的；

3.在考核过程中存在违反诚信原则弄虚作假的；

4.因窗口或者工作人员原因造成网络安全事故的；

5.落实“一网通办”不到位影响我县营商环境考核结果的；

6.未落实“三集中”“三到位”要求，影响我县营商环境考

核结果的。

**第二十七条**年度考核结果与个人年终绩效奖发放挂钩，中心将年度考核结果反馈财政部门和原单位，作为发放个人年终绩效奖的最终依据，由所在部门(单位)具体制定发放年终绩效奖

的有关办法。

**第二十八条**季度和年度考核结果按全部排序以书面方式通报窗口部门。年度“服务标兵”作为全县窗口工作人员年终考评优秀指标候选人，经县政数局党组集体研究和民主评议确定本

年度年终考评优秀人员。

**第二十九条**

解释。

**第三十条**

**第三十一条**

**第七章附则**

本办法由县政务服务和大数据管理局负责

本办法自发布之日起实施。

绩效考核办法由县政务服务和大数据管理局

根据工作需要及时更新调整。

**第三十二条**各便民服务大厅、分中心大厅请参照执行。

附件：2-1窗口考核细则

2-2.窗口工作人员考核细则

2-3加分项考核细则

2-4温县政务服务中心窗口五项制度

2-5政务服务中心窗口工作人员轮换申报表

2-6政务服务中心窗口工作人员请假单

**附件2-1**

**窗口考核细则**



|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **考核标准** |
| 1 | 按照“三集中”“三到位”要求，省政务服务事项基本目录中包含的行政审批和公共服务事项需全部入驻政务服务中心办理，未完成入驻视情况扣1-3分，未经批  准擅自调整进驻项目的，扣窗口3分。 |
| 2 | 按照省政务服务事项基本目录，在省政务服务网认领梳理行政审批和公共服务事项(包含放权赋能事项),业务办理项与省政务服务事项基本目录不一致的，一项扣1分，不能按规定要求编制和修订项目作业指导书、告  知单的，扣窗口2分。 |
| 3 | 不得以任何形式变相设定或者实施已经明令取消、调整的行政许可事项，未按要求落实的，每发生一起扣1  分。 |
| 4 | 业务办理项办事指南与省政务服务网数据同源、内容一致、信息规范完整，不得擅自增设事项办理条件、环节和材料，材料不得存在兜底条款，不得擅自增设收费项 目、提高收费标准，未按要求落实的，发生一起扣1  分。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | 未按要求落实“跨省通办”“一网通办”“一窗综合受  理"等有关改革要求的，每发生一起扣1分。 |
| 6 | 按照“一网通办”的原则，入驻中心部门均须在一体化政务服务平台进行办件，通过本部门专网(不通过一体化政务服务平台)办件的，需每周将在本部门专网产生的办件数据推送至一体化政务服务平台，未按要求全量  推送数据的一次扣1分。 |
| 7 | 各部门需每周将本部门通过系统专网办理的证照信息数据汇聚到一体化平台生成电子证照，未按时完成的一  次扣1分。 |
| 8 | 主动评价率=各部门主动评价数/各部门办件数\*100%在每次排名中，以主动评价率100%为准，后三名扣1  到3分。 |
| 9 | 差评按期整改率=各部门差评按期整改数/各部门已到期的实名差评数\*100%,在每次排名中，以差评按期整  改率100%为准，未按时完成的一次扣1分。 |
| 10 | 未按要求完成当年省市部署的网上政务服务能力提升  新增各项考核指标的扣2分。 |
| 11 | 及时录入“互联网+监管”数据，在每次排名中，主项  覆盖率和子项覆盖率后三名扣1到3分。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 12 | 审批办件出现差错的(窗口出具批文、单据、证照等出现差错，造成较大影响，或档案管理不规范，丢失申报资料的，录入网络审批管理信息不准确、不全面、不及  时，或有意规避监督的等),每发现一次扣窗口3分。 |
| 13 | 在创建文明城市、文明单位等活动中，未按要求落实中  心相关工作部署的，每发生一起扣1分。 |
| 14 | 下班不关闭计算机、打印机等办公设备电源，每次扣窗口1分；办公设备或办公系统软件发生故障，1个工作日内不能及时修复，违规操作导致信息失密、数据丢失  或系统瘫痪的，每次扣窗口2分。 |
| 15 | 在大项目全程代理和并联审批工作中，不能积极主动配 合，不能按时参加项目协调会、预审会、联合踏勘的，每次扣窗口1分。项目办理过程中，不能按时报送项目进展情况的，每次扣窗口1分；不能及时反映存在问题的，每次扣窗口1分；不能积极主动提出解决问题办法的，每次扣窗口1分。项目服务评价中，项目单位对审批窗口服务质量、服务效率不满意的，每次扣窗口.3  分。未按照审批时限完成任务的，每次扣窗口3分。 |
| 16 | 印章、档案资料等重要物品不按规定严格保管的，违规  使用电源电器的，每次扣窗口2分。 |
| 17 | 不能完成每月报送信息任务或报送的信息内容失实的，  每月扣窗口1分。 |
| 18 | 对涉及窗口的各类舆情未认真处理，以致影响扩大或有  不良后果的，每发生一起扣2分。 |

**附件2-2**

**窗口工作人员考核细则**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **考核标准** |
| .1 | 迟到、早退、擅自离岗、窗口空岗1次扣1分；缺勤1次扣1分，违反规定替考勤扣1分，未按程序履行请假手续扣1分；午间饮酒的，每次扣1分，醉酒影响工作的，每 次扣5分；在服务大厅内抽烟、随地吐痰、乱丢垃圾的，  每次扣1分。 |
| 2 | 工作时间从事与工作无关的事情、带无关人员进入工作  区、办公区域零乱等影响形象的，每发生一起扣1分。 |
| 3 | 上班时间未佩证上岗，不按规定着工装或着装不规范的，不使用文明用语的，因服务有过错引发喧哗争吵的，未经许可随意张贴摆放宣传材料(展架、展板、张贴画等)的，  每发生一起扣2分。 |
| 4 | 事项办理过程中出现异常办件的，如超期办结、异常终止  等，每发生一起扣责任人1分。 |
| 5 | 出现群众有效投诉的，每发生一起扣2分；在第三方暗访检查中发现问题的，按情节轻重每发生一起扣1-3分；抽查窗口工作人员业务熟悉情况时，被定为业务不熟悉的每  发生一起扣1分。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 6 | 并联审批相关窗口未能按要求开展工作；未能按时参加联审会议和联合踏勘；未能在规定时限办结相关审批事项  (含本行业管理的中介事项),每发生一起扣责任人2分。 |
| 7 | 承诺件超时办理，每件次扣责任人及窗口负责人3分，承诺件不出具受理通知单、退件说明、补正材料说明等书面  决定书的，每次扣责任人2分。 |
| 8 | 中心组织的会议及活动，未按要求参加的，每发生一起扣  窗口负责人1分。 |
| 9 | 12345热线、企业纾困360平台、纪委等交办、转办事项，未按时限办理回复的，每发生一起扣责任人1分；推诿扯  皮造成不良影响的，每发生一起扣2分。 |
| 10 | 工作时间玩游戏、炒股、串岗聊天、玩手机等每发生一起 扣1分，受到督查部门、监察部门或其他有关部门暗访通  报的，视情况扣3-5分。 |
| 11 | 未按要求配合综窗受理人员工作的，未及时帮助综窗人员配合解决群众办事过程中遇到的困难和问题的，每发生一  起扣窗口负责人2分。 |
| 12 | 故意刁难服务对象，吃、拿、卡、要，受到办事群众投诉  的，经调查属实的，每发生一起扣责任人5分。 |

**附件2-3**

**窗口及工作人员加分项考核细则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核  指标 | **考核标准** |
| 1 | 改革  创新 | (1)“一件事”改革创新，围绕企业或个人生命周期等各项“一件事”且形成全县标准的，牵头部门窗口加3分，配合部门窗口加2分。 |
| (2)创新成果，政务服务改革成果在全国、全省同领域内领先、示范推广并在全市统一实施的，省级的每件(次)窗口及窗口负责人加5分；国家的每件(次)窗口及窗口负责人加10分。 |
| (3)开展特色服务(如上门服务、延时服务等)为企业群众解决实际困难和问题，并提供相关佐证材料的，每件(次)窗口负责人及承办人各加1分，最高加5分。 |
| 2 | 荣誉  表彰 | (4)获得服务对象表扬并提供佐证材料的，每件(次)窗口承办人加1分，最高加5分。获市级部门书面表彰或荣誉称号的，每件(次)窗口承办人加3分；获得市委、市政府或省级部门表彰的，每件(次)窗口承办人加5分；获得省委、省政府或国家级部门以上表彰的，每件(次)窗口承办人加10分。同一事项不重复加分，受到不同层级表彰的按最高层级加分。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 | 宣传  报道 | (5)上报中心信息被县级采用的，每篇窗口加1分；被市级采用，每篇窗口加2分；被省级采用  的，每篇窗口加5分。 |
| 4 | 竞赛  获奖 | (6)中心内部组织的各类竞赛获得名次的，窗  口承办人每次加1分；代表中心参加县级组织的各类竞赛获得名次的，窗口承办人每次加2分；代表中心参加市级组织比赛获得名次的，窗口承办人每次加3分，获得省、国家级名次的窗口承  办人每次加10分。 |
| 5 | 领导  重视 | (7)部门(单位)主要领导到窗口指导工作并  登记记录的，每次窗口加1分，最高不超过5分。 |

**附件2-4**

**温县政务服务中心窗口五项制度**

**一、办事公开制**

1.应当在中心大厅、网站和公众号依规公开办事指南和办事

流程，法定收费项目和收费标准。

2.应当向申请人提供规范的申请书格式文本。

3.应当提供渠道方便申请人查询办事进度和结果(涉及国家

机密、商业秘密或个人隐私的除外)。

4.应当在中心大厅、网站和公众号及时公布相关工作动态和

信息，有效指引群众办事。

**二、首问负责制**

1.申请人办事时，第一个接待的工作人员为首问责任人。首

问责任人应当主动了解办理事项、回答申请人询问事项。

2.所问事项属于首问责任人职责范围，且申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提供全部补正申请材料的，应当当场受理；不属于首问责任人本岗位职责范围的事项，要告知

申请人应去的窗口及窗口具体位置。

3.属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的事项，首问责任人要帮助了解；办理事项不属于本部门职权范围的，首问

责任人应耐心说明，并给申请人提供帮助。

4.申办事项从受理到办结的全过程应当由窗口受理工作人

员负责，不得要求申请人到职能部门内部科室办理。

**三、一次性告知制**

1.应当将所需资料和注意事项一次性明确告知申请人。

2.申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当一次性告知需补齐的材料、如何办理等，并说明暂不受理的理由。申请人补齐

手续或材料的，应当场予以受理。

3.依法应报上级行政机关决定的事项，要在法定期限内将初审意见和全部申请材料报送上级行政机关，不得要求申请人重复

提供申请材料。

**四、限时办结制**

1.所有办理事项均应当公开承诺办结时限。

2.对于可当场办结的业务，申请材料齐全、符合法定形式的，

应当场办结，不得以任何借口推诿和拖延。

3.对于承诺办理时限的业务，应明确告知并在时限内办结。

4.申请事项属于转报、上报审批的，应尽快与上级主管部门

联系，负责全过程办理，并在承诺时限办结。

**五、AB岗工作制**

1.每个办事窗口均应设立A、B岗，法定工作日当A岗工作人员因故离岗时，由B岗工作人员代为履职，保障岗位正常办

理业务。

2.如因替岗影响窗口服务，并造成损失或不利影响的，工作

已经移交B岗的，由B岗承担主要责任，首席代表、窗口负责人承担领导责任；未移交的，由A岗承担主要责任，首席代表、

窗口负责人承担领导责任。

以上规范，法律法规、规章另有规定的，以法律法规、规章

为准。

**附件2-5**

**政务服务中心窗口工作人员轮换申报表**

单位名称：

新增人员口变动人员口

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 调入人员基本情况 | | | | | | |
| 姓名 | |  | | | 职务 |  |
| 性别 |  | 年龄 |  | | 编制类别 |  |
| 学历 | |  | | | 手机号码 |  |
| 调出人员基本情况(新增人员无须填写) | | | | | | |
| 姓名 | |  | | | 职务 |  |
| 性别 |  | 年龄 |  | | 编制类别 |  |
| 学历 | |  | | | 手机号码 |  |
| 轮换或调入原因 | | | | | | |
|  | | | | | | |
| 单位意见：  负责人： | | (单位盖章) | | 县政务服务和大数据管理局意见：  (单位盖章) | | |

填报人：

联系电话：

日期：

**附件2-6**

**政务服务中心窗口工作人员请假单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 请假人 |  | 所属单位 |  |
| 请假事由 |  | | |
| 请假时间 | 年月日至  年月日(共天) | | |
| AB岗 | 请假期间，本人工作由同志负责跟进落实 | | |
| 窗口负责人签字 | |  | |
| 所属单位领导签字 | |  | |
| 政数局领导签字 | |  | |
| 备注：  1.请假半天以内，窗口负责人签字。  2.一天以内，所属单位分管领导签字后报政数局带班领导签字。  3.二天以上(含两天)所属单位主要领导签字后报政数局主要领  导签字。  4.请假一天以上，所在单位必须安排熟悉业务的人员替岗，不得  出现工作断岗。 | | | |

**附件3**

**温县乡镇行政审批服务中心(街道便民服务中心)考核细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查内容 | | 分值 | **考核依据** | 得分 |
| 1 | 阵地建设 | ①河南省政务服务中心建设规范  (DB41/T1911-2019)要求办公面积不低于200平米，并悬挂统一logo标志， | 5 | 办公面积不达标不得分；无标识扣 2分 |  |
| ②便民服务项目功能齐全，岗位设置规范，有岗位标示牌。 | 5 | 查看岗位标识牌，无标示牌不得分，岗位设置不规范扣2分 |  |
| ③办公设施齐全，有必要的办公和档案管理设施。 | 5 | 查看办公设备(电脑、电话、打印机、复印机、档案柜、外网、内网)  缺1项扣1分 |  |
| ④有等候坐椅、便民用品等便民服务设施。 | 5 | 查看便民座椅、便民用品，缺一项扣2分 |  |
| ⑤照明设施齐备，物品摆放整齐，卫生 干净整洁。 | 5 | 查看照明设施，不能正常使用扣1分；物品摆放乱扣2分；办事大厅  卫生差扣2分 |  |
| 2 | 人员管理 | ①领导班子配备齐全。 | 5 | 查看任命文件 |  |
| ②工作人员定岗定责。 | 5 | 查看定岗文件和工作人员岗位标识牌，缺1项扣2分 |  |
| ③工作人员挂牌上岗 | 5 | 实地查看在岗人员挂牌情况，发现1人无牌上岗扣1分 |  |
| ④无缺岗、串岗现象。 | 5 | 实地查看工作人员上岗情况，发现1人缺岗或串岗扣1分 |  |
| 3 | 制度健全 | ①基本制度健全。管理制度、工作流程、 岗位职责、考核管理等制度上墙公示， | 5 | 查看相关制度上墙情况，缺1项扣2分 |  |
| ②服务机制健全。全面实行“一个窗口 受理、一次性告知、一站式办结” | 5 | 查询办事流程，实地征询办事群众服务机制落实情况，一项不合格扣  2分 |  |

—27—



**温县乡镇行政审批服务中心(街道便民服务中心)考核细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查内容 | | 分值 | **考核依据** | 得 |
| 4 | 工作运行 | ①《办件登记薄》记录标准，有据可查. | 5 | 无《办件登记簿》此项不得分；《办件登记薄》记录不完备扣2分，记录不连贯扣2分 |  |
| ②《办理事项告知书》.设计规范并公 开。 | 5 | 无《办理事项告知书》此项不得分；办理事项不完整，扣1分；柜台无  摆放扣2分 |  |
| ③受理事项办结率达到规定标准， | 5 | 查看办件记录，受理事项未在规定  时间办结1项扣1分 |  |
| ④受理事项真实，实行“一站式”服  务，无违规违纪现象，随机抽查合格。 | 5 | 受理事项不真实，扣3分；不实行“一站式”服务，扣2分；发现1起违规违纪事项，扣2分 |  |
| ⑤强化对村级便民服务站工作指导，确保乡村两级审批服务渠道畅通。 | 5 | 无村级服务站工作人员通讯录扣2分，无村级代办事项登记薄扣3分 |  |
| ⑥每月向县中心至少报送一篇乡村 便民服务中心(站)工作开展情况的信息。 | 5 | 未报送每月扣1分 |  |
| 5 | 监督考核 | ①全年无通报批评和媒体曝光事项。 | 5 | 通报批评或媒体曝光1次扣1分 |  |
| ②工作人员无违纪违法现象。 | 5 | 工作人员违纪违法1次扣1分 |  |
| ③无群众投诉事项。 | 5 | 群众投诉1次扣1分 |  |
| 合计： | | | | | |



温县人民政府办公室2022年10月28日印发

—28—