

岳阳县政务公开工作领导小组

岳县政公开发〔2014〕2号

关于严格实行“一岗三责”推进政务服务标准化建设的实施方案

各镇、乡人民政府，县直各有关单位：

为进一步加强和规范政务服务窗口建设与管理，提高行政效能和服务水平，加快推进政务服务标准化建设，根据市、县有关作风纪律、效能建设等文件精神，特制定本实施方案。

一、主要内容

“一岗”：政务服务部门窗口服务岗位。“三责”：一是将责任落实到窗口单位主要负责人、窗口首席代表、窗口工作人员的岗位职责上；二是将责任落实到政务服务中心主要负责人、分管窗口政务服务负责人、监督管理人员的监管职责上；三是将责任落实到行政效能监督主要负责人、分管效能投诉负责人、效能投诉中心工作人员的监察职责上。

二、具体要求

（一）窗口单位职责

1、窗口单位主要负责人：对窗口及窗口工作人员管理负第一责任。

(1) 重视窗口工作，定期研究窗口建设、管理等事宜。按照行政审批“两集中、两到位”的要求深入推进行政审批制度改革。

(2) 派驻单位分管副职担任窗口行政审批首席代表，并赋予首席代表审批决定权、组织协调权和窗口管理权。

(3) 选派作风过硬、业务娴熟、清廉务实的在编人员充实窗口。

2、窗口首席代表：是窗口建设、管理的直接责任人，负分管责任。

(1) 认真组织窗口履行行政审批职责，对内协调单位各股室，督促审批项目及人员进行厅。对外协调各部门、各窗口，参与联合审批、“一票制”收费管理等工作。

(2) 认真梳理窗口审批服务事项，优化办事流程，完善窗口服务指南，最大限度方便群众办事。

(3) 加强窗口管理，常驻窗口办公，带头执行并严格要求窗口落实政务服务中心有关管理制度。

3、窗口工作人员：是审批服务的直接行为人，负直接行为责任。

(1) 文明服务。仪表整洁、举止文明、用语规范，热情接待服务对象。严格执行一次性告知制、首问负责制、服务承诺制，为群众提供优质、高效服务。

(2) 依法办事。严格按照政策要求和政务服务中心各项制度，办理各项审批服务事项，不徇私情。将政务服务事

项名称、办理流程、所需材料、收费标准、参考样表等上传网上政务服务和电子监察系统。及时在网上政务服务系统登录、办理、办结各类办件。

(3) 规范管理。认真做好材料的收集、整理、归档工作，确保业务统计及时、真实、准确。做好窗口办公区和工作间卫生保洁工作，保持窗口整洁，积极参与中心活动。

(二) 政务服务中心职责

1、主任：就窗口及窗口工作人员监管工作负主要责任。

(1) 贯彻落实中央、省、市、县有关文件、会议精神，协调窗口单位主要负责人及窗口首席代表，推动行政审批“两集中、两到位”制度改革。

(2) 定期研究窗口建设、管理工作，组织工作月讲评。研究制订中心各项制度文件。

(3) 保障经费投入，努力改进窗口工作人员“衣食行”，营造良好的工作环境。

(4) 牵头组织窗口及窗口工作人员考核工作，开展先进窗口和个人的评选活动。

(5) 协调处理窗口出现的重大问题。

2、分管副主任：就窗口及窗口工作人员监管工作负分管责任。

(1) 协助主任，协调窗口单位、窗口首席代表，指导、协调、督促项目进厅工作，加强窗口业务管理，推进网上审批。牵头组织建设工程项目联合审批、“一票制”收费等工

作。

(2) 定期通报各窗口审批业务、纪律作风等方面情况。

(3) 密切关注窗口动向，了解窗口情况，对窗口出现较大问题进行协调处理。

3、窗口监督管理人员：是监管工作的直接责任人。

(1) 负责大厅巡查、监督考核、群众投诉处理等工作，对窗口出现的违纪问题及时协调、及时处理，确保窗口各项管理制度落实到位。

(2) 协助主任，组织群众测评，窗口互评，行风监督员和媒体记者点评。

(3) 定期组织开展窗口业务知识、操作技能和服务礼仪培训，努力提高审批质量和服务水平。

(三) 行政效能监察职责

1、监察局主要负责人：对窗口效能监察负主要责任。

(1) 贯彻落实优化经济环境、提高行政效能有关政策、措施、规定，指导督促行政审批“两集中、两到位”制度改革，依法查处影响经济社会发展环境方面的突出问题。

(2) 拟定并组织落实效能建设各项规章制度，深入调研，定期研究窗口效能建设工作。

(3) 重大投诉报本级党委、政府领导阅批，并根据批示意见组织调查处理。

2、预防腐败室主任：对窗口效能监察负分管责任。

(1) 常驻政务服务中心办公，监督检查窗口及窗口工

作人员依法行政、履行职责、改进作风、提高效能、勤政廉政等情况，实施绩效管理和行政问责。

(2) 督促、检查被投诉窗口单位对投诉事项的处理工作，并要求被投诉单位按照时限报告处理结果。

(3) 对行政效能建设提出效能监察意见或建议。

3、预防腐败室工作人员：负直接监察责任。

(1) 受理、办理行政效能投诉，依法依规处理窗口及窗口工作人员不履行或不正确履行职责的行为。

(2) 向投诉者答复投诉的处理结果，或责成被投诉窗口单位直接向投诉者答复处理结果。当投诉者对答复不满意时，责成被投诉单位重新调查答复，或者直接组织调查，实事求是地作出结论。

(3) 对办事效率低、服务态度差的窗口及窗口工作人员给予适当的通报批评。对工作作风方面存在严重问题且纠正不力的窗口及窗口工作人员，提出人员调整及处理意见。

三、追责办法

1、应进项目拒不进厅的，未经本级党委、政府同意擅自回撤的，应进厅办理事项未进厅办理，窗口无业务可办或不能办理完结的，单位派驻临雇人员管理缺位的，由政府督查部门、监察部门重点督办，限期整改。

2、在政务服务过程中的政务不公开、不规范、不作为，咨询解答错误、受理事项延误、办理过程失误，违反工作纪律，服务态度粗暴恶劣，对侵犯企业和个人合法权益的行为

处置不力，严重损害公众利益、影响政府形象的，依次追究窗口经办人直接责任、政务服务中心监督人员监管责任、行政效能监察人员失察责任。

3、因群众投诉件处理不及时、不恰当，群众不满意，造成重复投诉、越级上访的，对领导指示件办理不及时、处理不力的，追究行政效能监督、政务服务中心监管人员、窗口经办人直接责任。

4、在各类检查、暗访、群众监督活动中，窗口工作人员因违反工作纪律、违规审批等被查处、被曝光的，依次追究窗口工作人员直接责任、窗口首席代表领导责任、政务服务中心监管责任、效能监督失察责任。

二〇一四年七月一日



岳阳县政务公开领导小组

2014年7月1日印发