附件2

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。