附件1

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。