

# 徽州区乡镇为民服务中心建设规范

## 一、设施规范

### （一）服务场所

1. **服务地点。**乡、镇级为民服务中心应设在乡镇政府内显眼位置，便于办事群众寻找和到达。

2. **硬件设施。**乡、镇级为民服务中心应当配备办公电脑、打印机、高拍仪、扫码墩、监控（应集中接入区政务服务中心管理局）等办公设备和等候座椅、饮水机、自助查询电脑、打（复）印机、便民药箱、老花镜、签字笔等便民设施，窗口要有窗口标牌、工作人员工牌、办事指南、办事材料表单和样表等，工作制度、办事流程、事项清单要上墙。有条件的乡镇可增加电子显示屏、政务服务自助终端、排队叫号等设备。

### （二）名称标识

1. **统一名称。**乡镇为民服务中心大厅名称统一为：××乡（镇）为民服务中心。

2. **规范标识。**统一使用安徽省政务服务标识，要保证标识的完整性和视觉上的统一，任何情况下都不可以改变其造型，包括角度、粗细比例、弧度大小等。

### （三）窗口人员设置

乡镇为民服务中心窗口设置必须包含综合窗口，可根据实际情况设置分类受理窗口，并明确窗口编号。窗口数量不低于4个，且应预留一定数量的备用窗口。窗口工作人员原

则上应选派在编人员担任，要求业务能力强、服务态度好并熟悉电脑操作，窗口工作人员原则上不得在窗口工作时间从事外业工作。

#### **（四）物品摆放**

物品摆放要整齐规范，柜台和办公桌上不得摆放与工作无关的物品。日常公共物品应摆放整齐，保持清洁，配置数量满足日常公共服务需要。被移动或消耗的物品，应安排专人负责及时归位或增添。办公物品应按使用频率定位摆放，合理设置存有数量和添置周期。服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，应在离岗之前或工作日结束后归位。超期或过时的宣传资料等应及时清理。私人物品存放于个人储物柜或抽屉中，不应出现在公众视线内。

## **二、事项规范**

### **（一）事项进驻**

安徽省政务服务网涉及乡镇所有上线事项均应进驻为民服务中心。其他未上线的已申请类事项按照应进俱进原则进驻大厅，并及时报送区政务服务管理局备案。进驻大厅的事项，即办件要授权到位，在窗口全流程办理；承诺件要至少做到在窗口受理、规定时间办结（送达）。同时，各乡镇要结合干部联村制度等情况，积极培养代办员、帮办员、宣传员、培训员队伍，开展代办、帮办、宣传、培训服务，让群众“最多跑一次”或“一次不用跑”。

### **（二）一网通办**

按照政务服务“一网通办”的要求，除法律法规另有规定或涉密等外，原则上乡镇所有政务服务事项均应纳入网上政务服务平台办理。实现政务服务同一事项、同一标准、同一编码。持续完善网上政务服务事项实施清单，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈“应上尽上、全程在线”。推动政务服务向“两微一端”等延伸拓展，重点推进政务服务事项上线皖事通，为群众提供多样性、多渠道、便利化服务。

### **（三）事项清单**

乡镇为民服务中心要制定事项清单并上墙公布，并做到及时更新，动态调整。事项清单应包括：事项名称、事项类型、实施机构、办理窗口，承诺时限等内容。（参考样式见附件1）

### **（四）服务指南**

进驻部门应就进驻事项编制服务指南，并对指南内容的合法性、真实性、准确性、完整性负责。服务指南应包含：事项名称、事项类型、受理条件、申请材料、承诺时限、咨询方式等内容，并更新及时、同源发布。线下指南格式为：标题（2号方正小标宋），事项名称、事项类型等（3号方正楷体加粗），内容（3号方正仿宋）。（参考样式见附件2）

## **三、工作规范**

### **（一）纪律要求**

#### **1.黄山市徽州区政务服务工作“十不准”纪律要求**

(1) 不准不落实“一次性告知”制度，让群众跑多次，或各部门间往返跑；

(2) 不准因业务不熟练、办事效率低，让群众排队过久；

(3) 不准对办事群众咨询不耐心、不理睬、推三阻四“脸难看”，或上班时间从事与工作无关事务；

(4) 不准以临近下班时间为由，中止受理业务；

(5) 不准将企业注册指导服务转嫁给中介机构，或诱导办事群众委托中介有偿代理；

(6) 不准中介机构或“关系户”不排队、不取号，插队或直接到窗口办理业务；

(7) 不准串岗聊天或随意摆放“暂停服务”告知牌，擅自离岗 10 分钟以上；

(8) 不准在政务服务网已开通在线办理事项但实际在网上走不通，或网上申报无人办理，群众仍需跑现场；

(9) 不准任由群众排长队，不启用备用窗口或调配增加业务办理人员；

(10) 不准出现“跪式窗口”等非人性化设置或加设玻璃隔断，办公区和群众办事等候区“冷热两重天”。

## **(二) 服务要求**

### **1. 服务语言**

要求：窗口工作人员服务时要讲普通话，语气亲切、表达清楚。

#### **(1) 基本规范用语**

您好！

请问您贵姓？

请问您要办什么事？

对不起，请稍等。

您的事情请到××窗口办理。

麻烦您……

对不起，您还缺少××材料，我现在把补办件的清单给您。

对不起，根据××规定，您的××不能办理，请原谅。

欢迎您多提宝贵意见。

您慢走，再见。

## **（2）服务用语禁忌**

我不管，问别人去

别啰嗦，快点讲

我还没上班，等会再说

我要下班了，你快点

我刚才已经说过，你怎么还问

你这人真笨

你的记性真差

我就是这样的，你能把我怎么样

你去告好了

不知道

## **2. 仪表形象**

（1）亮牌上岗。上班时佩戴工作牌或摆放工作牌。

(2) 衣冠整洁。不留与身份不符的发型，不留长指甲，男同志不蓄须，女同志化妆适度，佩带饰品庄重得体。

(3) 举止端雅。站姿挺拔典雅，不弓腰驼背、挺肚后仰或东倒西歪；坐姿端正稳重，不前俯后仰，不摇腿，不将脚架在桌子上；服务时自然大方，不做任何不礼貌的举动。

(4) 礼貌热情。来人办事时面带微笑，耐心解答，言辞得当。

(5) 干净整洁。服务台上物品要摆放整齐，不随意吐痰、乱扔杂物。

### **3. 服务行为**

(1) 接待服务对象时，要主动打招呼，请其就坐，然后再为其办理手续。

(2) 服务对象咨询有关问题时，要执行首问负责制。耐心倾听，一次性解答清楚，对服务对象没有提到而在办理过程中可能涉及的问题也要提前一并讲清。做到耐心热情、百问不厌，不准冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

(3) 对所办理业务，要执行一次性告知制度。对属于受理范围、符合条件的，应一次性受理；对材料不全的，应一次性书面告知需提交的全部资料及相关要件；对不能受理的，按退办事项要求一次性告知服务对象。

(4) 服务对象提出意见、建议和批评时，要耐心听取，不与争辩，做到有则改之、无则加勉。服务对象出现误解，出言不逊时，不与争吵，冷静做好政策宣传和解释工作。

## **四、制度规范**

乡镇政务大厅应完善岗位责任制、限时办结制、首问负责制、AB岗、一次性告知等各项工作制度，并严格执行落实到位。（相关模板见附件3）

- 附件：1. ××乡（镇）政务服务事项清单参考样式  
2. ××乡（镇）为民服务中心服务指南（模板）  
3. 中心制度参考模板

附件 1

## × × 乡（镇）政务服务事项清单（参考样式）

序号	事项名称	事项类型	实施机构	办理窗口
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

附件 2

## ××乡(镇)为民服务中心服务指南(模板)

**事项名称：**失业保险待遇办理

**受理条件：**

1. 被解除、终止劳动合同前，所在单位和本人已按规定参加失业保险并履行缴费义务满一年的；
2. 非本人意愿中断就业的；
3. 已办理失业登记并有求职要求的。

**申请材料：**

1. 居民身份证(必要)原件 1 份；
2. 终止解除劳动合同证明书(必要)原件 1 份；
3. 就业创业登记证(必要)复印件 1 份。

**承诺办结时限：**1 个工作日

**收费依据及标准：**无

**办理地址：**

1. 安徽政务服务网 <http://hs.ahzwfw.gov.cn/>
2. 黄山市徽州区××乡(镇)××路××号××乡(镇)人民政府为民服务中心

**办理时间：**工作日上午 8:00-12:00，下午 2:30-5:30

**咨询电话：**0559-××××

**投诉电话：**0559-××××

**实现方式：**现场办理，现场领取或快递送达

## 附件 3

### 岗位责任制

一、为民服务中心各窗口、工作人员承担的工作内容、数量质量、责任权力及完成的程序、标准和时限等，均应作出明确规定。

二、岗位责任制的内容主要包括：

- （一）各窗口的主要职责；
- （二）具体岗位的设置及其职责；
- （三）具体岗位责任人。

三、岗位责任人因出差、开会、培训、请假等原因离岗，其职责必须有人员代为履行，避免工作落空。

四、岗位责任制与工作责任制相结合，把岗位责任落实到具体的工作目标责任之中。

五、岗位责任制按规定进行公示，自觉接受群众监督。

## 服务承诺制

一、为民服务中心按工作职责及各窗口审批服务内容、服务要求、办理程序、办理时限、法律依据和监督方式等向社会公开承诺，并严格执行。

二、承诺服务的内容：

（一）首问服务。首问责任人对群众的办理事项按照《首问责任制》的规定办理；

（二）即时服务。对群众办理事项符合规定、手续齐全，应即时办理。经核实不予办理的事项，应向办件人说明理由；

（三）规范服务。对群众依法提供服务，做到举止端正，待人礼貌，态度热情，服务周到；

（四）高效服务。高效便捷、积极主动服务，做到急事急办、特事特办，对需办理的事项，应当一次性告知办结程序和时限，为群众提供高效服务；

（五）廉洁服务。在履行职责中，坚持执政为民，廉洁奉公，不得利用职务之便谋取私利。

三、为民服务中心干部职工主动接受监督，对违反服务承诺制规定一经查实的，按有关规定对责任人进行严肃处理。

## 限时办结制

一、为民服务中心及各窗口依据法律、法规和有关规章要求，对本部门本窗口职责范围内的工作事项，都应在限定时间内办结。

二、限时办结的具体范围包括：

（一）群众申请办理的有关业务事项，符合规定且手续齐全的，按照服务承诺的时限办结，不符合规定的说明原因；

（二）上级转办或领导交办的信访件，按要求时限办结，群众留言信息在规定时限内办结；

（三）乡镇专题会议研究的事项，在要求的时限内办结；

三、违反本限时办结要求的，按规定给予相应处理。

## 首问负责制

一、到为民服务中心办事的单位或个人，咨询窗口的第一个工作人员即为首问责任人。

二、首问责任人的主要职责：

（一）询问办理的事项不属于为民服务中心职责范围的，要向对方耐心解释，并尽自己所知给予指导和帮助；

（二）询问办理的事项属于首问责任人职责范围的，首问责任人应当及时办理，一次性告知对方有关办理手续；

（三）询问办理的事项属于为民服务中心其他窗口或工作人员职责范围的，首问责任人应负责将对方介绍到相关窗口或工作人员，由具体承办人员提供有关服务；

（四）首问责任人在接待群众办事时，应文明礼貌，热情大方，不得推诿扯皮。

三、对违反上述职责并经查实的，给予首问责任人相应处理。

## AB 岗工作制

一、为民服务中心窗口每个岗位均应分别设置两个责任人，A岗为本职工作岗位，B岗为备岗。根据实际，不同窗口工作人员可以互为AB岗。为民服务中心要做好B岗的业务培训工作。

二、原则上现职位的责任人为该职位的A岗责任人，B岗责任人在熟悉A岗工作的同部门工作人员中确定。如发生工作岗位调整，AB岗责任人应相应作出调整。

三、在A岗责任人因出差、开会、请假等情况离岗期间，由B岗责任人代替其履行职责。A岗责任人因事不能承担该项工作，必须提前一天做好工作的交接，因特殊原因来不及交接的，B岗责任人要主动顶岗。

四、B岗责任人在顶岗工作期间，应做好本职工作，并具有A岗责任人的职责权力。

五、因推诿、扯皮造成工作失误的，按有关规定追究在岗责任人的责任。

## 一次性告知制

一、为民服务中心工作人员必须熟悉本职工作业务，对群众要求办理的事项，应按政策规定采取口头或书面形式一次性向对方告知办事依据、办事程序和所需的全部材料。

二、对群众要求办理的事项，手续、材料齐全且能办理的应即时办理，不能办理的事项应一次性告知群众全部理由。

三、因对手续、材料不全或其他原因不能即时办理的事项，应一次性告知群众所需补充的手续、材料和其他要求，待对方补齐手续或材料后，即时受理并办结。

四、对群众所办事项涉及多个窗口，或相关手续、材料不清楚、有关文件规定不明确等特殊情况的，经办人员应及时帮助其咨询了解，并将结果告知对方，不能一推了之。

五、对违反本制度规定造成严重后果的，按规定给予相应处理。