附件4：

**便民服务中心上墙制度（样本）**

上墙制度样本，仅供参考。其中首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制、投诉处理制度、代办点工作制度应上墙公示。

首问负责制度

一、窗口工作人员必须热情接待所有前来办事的当事人，做到文明、礼貌，不得态度冷漠。自觉使用文明用语，禁止使用伤害申请人感情、损害机关形象、影响服务效果的语气。

二、凡是当事人通过办公电话、传真等通讯工具和工作微信或本人来访所接触的第一人为首问责任人。

三、首问责任人要了解当事人的基本情况和申请事项，按照窗口职责分工，对属于自己职责范围内能够立即解决的，应立即进行协调、办理，不能立即解决的，要及时向值班领导请示、汇报；不属于自己职责范围的，要指引到相应的服务窗口或部门，不能简单地避而不答或一推了之，对待来访群众，要按规定引导到指定的窗口或部门处理，不能激化矛盾或置之不理。

四、首问责任人因回避、扣压或忘记向当事人交待清楚，而造成不良后果的，视情节轻重给予批评或行政处分。

一次性告知制度

一、一次性告知是指当事人到本中心办理属于窗口职责范围内的事宜，因手续、材料不完备等原因退回补办，或未按规定而不予受理的，经办人员必须一次性告知需要补办的手续、材料、办理程序、受理时限或不予受理的理由。

二、一次性告知是政务公开的重要内容，本中心通过政务公示栏和办事指南等方式公开办事的窗口，及审批事项所需要的材料、证照，办理程序和时限。

三、对当事人所办事项涉及本级多个部门的，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人。

四、经办人员在向当事人一次性告知时，当事人需要书面形式告知的，经办人员应以书面形式告知，经办人员应填写《一次性告知清单》，对需补办的手续、材料及办理程序和办理时限作详细说明。

五、当事人电话咨询有关办理事宜时，经办人也应一次性告之办理事项的手续、材料、程序和受理时限，告知形式为口头告之，并作好登记记录。

限时办结制度

一、限时办结制度是指当事人到中心办事，在符合法律法规及有关规定，手续齐全的前提下，应当在承诺期限内办结办事人提出的有关事务。可以提前办理的要争取提前办理。

二、应当事人的申请要求缩短办理时限的，窗口工作人员要本着效能的原则，积极协调相关领导和承办科室，争取给予特事特办，尽量缩短办理时间。

三、遇有特殊情况不能按期完成的，承办科室须提请有决定权的领导同意，并积极与窗口工作人员和当事人进行协调，在取得谅解后，方可延长办理时限，未经协调不得无故延长办理时间。

四、为促使限时办结制的执行，中心将所有服务项目的办理期限等内容予以公开，接受群众监督。

五、因窗口工作人员或承办人员疏忽，影响办事效率，未能在规定的工作时限内办结有关事项或作出明确答复的，将按照机关效能有关规定予以相应处理。

责任追究制度

一、中心向办事群众公开“服务情况监督登记册”，让办事群众随时给中心工作人员的服务态度、服务质量作出评价和监督，中心把群众评价结果作为奖惩工作人员的重要依据。

二、中心工作人员因不负责任、故意或者过失、不履行或不正确履行规定的职责，致使服务对象或者国家、公共利益遭受损失或造成不良影响的，必须追究工作过错责任人的责任。

三、中心工作人员在工作中具有下列情形之一的，应进行责任追究：

1．首问责任人不履行首问责任，贻误办事者办事的；2．对符合规定条件的申请应受理而拒不受理的；3．服务态度不热情，与办事者顶撞争吵的；4．私自进行有偿咨询或服务，违规收取押金、保证金和其他费用的；5．超越规定权限实施许可，或者擅自提高、降低许可条件造成不良影响和后果的；6．无特殊原因和理由，在规定时限内未完成许可事项或告知办理结果的；7．对明显虚假的材料，应当发现而没有发现的；8．故意制造虚假材料或谎报事实的；9．办理业务明显违背法律、法规或者其他规定的；10．擅自离岗，又未事先向领导报告的，造成岗位无人，群众办事不便的；11．其他应该追究工作过错的行为。

四、责任追究方式按造成责任后果的大小依次为：

1．责令作出书面检查；2．通报批评；3．取消评优评先资格；4．给予党纪或行政纪律处分；5．触犯刑法的，按法律处理。以上追究方式可以单处或并处。

投诉处理制度

一、投诉受理部门、电话

受理部门：XX镇党政办公室(地址：)（可根据各镇情况落实责任办公室）

投诉电话：0453-XXXXXXX

二、投诉事由

服务对象到窗口办理事项时，对窗口工作人员在执行政策、服务质量、服务态度等方面有意见，均可投诉。

三、投诉方法

投诉可采用口头或书面形式。涉及重大事项的投诉，应采用书面形式。

四、投诉受理

投诉由XX镇党政办公室负责接待受理。对投诉者的接待要礼貌、热情、诚恳，并认真做好投诉登记。

五、投诉处理

乡镇党政办公室对服务对象的投诉，应马上进行调查，尽可能当场作出答复。对较为复杂或涉及两个以上部门的投诉，乡镇党政办公室和窗口要密切配合，在5个工作日内作出答复。投诉处理方法：口头投诉以口头答复为主，书面投诉必须书面答复。在规定时限内不能处理完毕的，乡镇党政办公室应向投诉人说明情况，并负责此项投诉的追踪处理，直至处理完毕。