

旌德县数据资源管理局文件

旌数据〔2020〕22号

关于印发县数据资源局《首问责任制》等 十项制度的通知

本局各股室、中心，各窗口：

为进一步提升服务效能、优化营商环境，县数据资源局《首问责任制》等十项制度已经局长办公会研究通过，现印发给你们，请严格遵照执行。

(此页无正文)



抄送：市数据资源局，县纪委监委、县委办、县政府办、县效能办、县
考评办，各窗口主管单位。

县数据资源局办公室

2020年6月15日印发

首问责任制

一、首问责任制是指服务对象来窗口或来电、来函、办事、咨询、举报、投诉有关事项时，首位接待或受理的工作人员应承担办理、解答、转交或引导责任。

二、所有工作人员均属首问责任人范围。

三、首问责任人职责

1、属于首问责任人职责范围的，要按照承诺服务等有关规定及时承办或处理，耐心解答服务对象的询问，一次性书面告知相关办事程序及要求；条件不符合或手续不齐全的，应耐心做好书面解释说明和具体指导工作，规范操作。对服务对象反映的问题必须认真记录、处理；并将处理意见及时向服务对象反馈。

2、不属于首问责任人职责范围，但属于本窗口职责范围的，首问责任人要热情主动告知或引导服务对象到承办人或责任人处。

3、不属于首问责任人及其窗口职责范围，但属于其他窗口职责范围的，首问责任人要热情主动告知或直接指引服务对象到办理窗口。

4、不属于政务服务中心职责范围的，首问责任人应主动说明情况，并尽可能帮助其寻找相关承办部门，耐心详细告知承办该事项的具体部门及地址，必要时做好联络、协调工作。

5、首问责任人不能确定服务对象申办事项属何部门职责范围时，应将服务对象引导到导服台或局政务服务股。

6、属于举报或投诉事项的，首问责任人应主动告知或将服务对象直接引导到局办公室。

7、首问责任人在接待服务对象时，应文明礼貌，热情大方，

不得以任何借口进行搪塞，要充分体现窗口工作人员为人民服务的精神风貌。服务对象询问首问责任人姓名时，应如实告知。

8、对服务对象来电、来函、办事、咨询、举报、投诉有关事项的，首问责任人必须认真及时地做好记录、办理或转交。

AB 岗工作制

一、AB 岗工作制度是指在合理设置工作岗位、完善工作职责的基础上，在相近岗位之间，工作日内实行顶岗或互为备岗的制度。即两个相近岗位互为 AB 岗，当 A 岗因故不在岗时，B 岗作为明确的责任人代替其履行职责，及时办理根据工作性质可以办理的一般性事务和紧急公务，确保工作不间断。只有一名工作人员的窗口，因故不在岗的，要提前与原单位协调，由原单位派 B 岗人员履行窗口职责的人员进行顶岗。

二、各窗口要根据实际工作需要确定实行 AB 岗工作制度的岗位，落实 A 岗、B 岗责任人，明确相应职责。有计划、有步骤地对备岗责任人进行业务知识培训，可采取集中学习或单独授课的方式进行，也可以由 A 岗责任人和 B 岗责任人采取“结对子”的方式，互相传授备岗业务知识、操作规程和操作技能。

三、A 岗责任人因休假、学习、办公等原因离岗时，必须提前向 B 岗责任人做好工作交代。因特殊原因不能及时交代的，B 岗责任人应当主动顶岗。B 岗责任人在顶岗期间，同时做好本岗和 A 岗主要工作，并兼有 A 岗的职责权利，对执行 A 岗工作结果负有相应责任。

四、窗口不得以经办人不在为由，拒绝为服务对象提供咨询和受理服务。要做到谁接待、谁负责、谁处理、谁反馈，保证来电有人听、来件有人办、来访有人接、事事有回音。

一次性告知制

一、一次性告知制是指对人民群众要求办理的事项，经办人应当审核其有关手续和材料，对即时办理的事项要即时办理或按规定的时限办理；对手续、材料不齐全或不符合法定形式的，应一次性告知其所需补充的手续和材料。

二、申请人按照要求补充后，经办人员应当及时予以办理。对不予受理的事项要一次性告知全部理由。对不符合批准条件作退回件处理的，要以书面形式一次性告知服务对象退回的原因。

三、对人民群众所办事项涉及多个部门的，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況，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，不能一推了之。

四、全局各股室及政务服务大厅窗口工作人员必须熟悉本职工作业务，对群众的咨询负有一次性告知的义务。

五、窗口工作人员要随时了解掌握本部门本行业的法律法规动态，若出现行政审批事项调整或办理程序、申报材料发生改变，应及时调整修订窗口项目告知单、办事指南和网站上的相关内容。

限时办结制

限时办结制是指服务对象到中心办事，在符合法律法规和有关规定以及手续齐全的前提下，经办窗口或经办人应在规定或承诺的时限内办结其所诉求事项的制度。

一、各窗口要根据职责要求，科学、合理地确定所承办事项的办理时限。

二、对限时办理的事项，经办人应及时对服务对象申报的材料和有关手续进行审核，并明确告之服务对象材料和手续是否齐全、符合规定和办理时限。

三、对资料或手续不齐全的，应向服务对象一次性告知需补充的全部资料，待资料补齐后正式受理。符合条件的要容缺受理。

四、对因政策原因一时不能办理的，要说明理由，做好政策解释。

五、各窗口工作人员对所受理的工作事项，要在规定时限内办结，并保证质量，严禁推诿拖拉。如失职、失误、效能低下等原因，应在规定时限内办结而未办结的，将严格按照责任追究的有关规定处理。

服务承诺制

一、服务承诺制是指工作人员要严格按照服务规范为服务对象提供便捷高效服务。

二、服务规范

1、使用文明用语，禁用服务忌语；热情服务，礼貌待人。

2、认真履行岗位职责，保证工作时间内有人在岗服务。重大、紧急事项可预约节假日或加班办理，特事特办。

3、服务对象到政务服务中心办事时，承办人一次性告知与办事有关的全部事项和所需的文书材料，免费咨询或提供有关咨询资料。

4、单位、个人来服务窗口办事或来电，接受询问的工作人员为首问责任人，首问责任人必须热情服务，不属于自己办事范

围的，要负责引导或告知承办窗口。

5、公开、简化办事程序，公开办事结果，公开工作人员身份，接受监督。

6、对群众来信来访、行政复议等，实行限时办结制。

预约服务制

一、预约服务是指公民、法人和其他组织（以下称“预约对象”）要求在非法定工作时间（含国家法定节假日及工作日“八小时”之外的时间）办理行政审批、备案等方面的手续，窗口工作人员在约定时间为其提供预约服务。

二、预约服务对象：不能在法定工作日到场的公民、法人和其他组织。

三、预约服务的受理范围：窗口单位所有的行政审批、公共服务事项均可预约办理。

四、预约服务程序：

1、预约服务对象应提前 1 个工作日将预约的服务项目、预约的具体时间、联系电话等方面的情况告诉相应窗口，提出预约申请。

2、窗口工作人员在接到预约服务申请后，应立即向首席代表报告并在本工作日内作出答复。同意预约服务申请的，向预约对象告知应约工作人员姓名及联系电话，一次性告知应提交的材料，并登记备案。不能同意预约服务申请的，必须报经县政务服务中心分管领导同意，并向当事人说明正当理由。

3、应约工作人员应提前 10 分钟抵达约定地点，准备好所需的表格、印章等办公用品，热情、高效地为预约对象办理约定的服务事项。

4、应约工作人员办结预约服务事项后，要将办结情况记录

在案，并在周末将其办理情况报告政务服务股。

5、窗口工作人员因开展预约服务占用了法定节假日及工作日“八小时”之外的时间的，窗口首席代表要在确保窗口工作正常运行的情况下，安排开展预约服务的工作人员同等时间的调休。

五、通过门户网站、有关媒体向社会公开服务大厅各窗口单位预约服务联系方式及预约服务投诉电话。

失职追究制

一、对单位工作人员失职行为(不作为、慢做为、乱做为)的种类及责任追究办法作出明确规定，以严肃法纪，确保认真履行岗位责任制，提高工作效率。

二、失职的种类

1、未一次性告知服务对象所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或者不予办理理由的；

2、即时办理事项当场未办结的，承诺办理事项在规定或承诺时限内未予办理完毕的；

3、丢失或者损毁申请人审批材料的；

4、因服务态度和服务质量不好，给服务对象造成一定损失的；

5、对符合规定和标准的行政审批、公共服务申请不予受理的；

6、擅自设立或者取消行政审批、公共服务事项的；

7、在依法规定的审批条件和标准之外，擅自增加其他条件或者限制的；

8、对符合规定条件应当予以批准的行政审批申请不予批准的；

9、其他在实施行政审批、公共服务中违反规定的行为。

三、根据失职的原因及造成的后果，分为严重、一般、轻微三种。

1、已经造成无法挽回的损失和影响，情节恶劣，后果严重的为严重失职。

2、已经造成或可能造成失职，影响中心的形象和声誉，并造成一定后果的为一般失职。

3、已经造成或可能造成失职，经督查能及时预防、制止，尚未造成恶劣影响或情节较轻的为轻微失职。

四、对失职行为的追究处理

1、责成赔礼道歉、写出书面检查，由中心通报批评；

2、取消评先、评优资格；

3、诫勉教育；

4、效能告诫；

5、扣发奖励性绩效工资或奖金；

6、违反党纪政纪的，上报上级机关给予党纪政务处分；

7、触犯法律的，依法移交司法机关追究法律责任。

五、投诉办法

1、局办公室随时接待群众的来访，受理群众的投诉和举报，现场解决群众反映的问题。

2、办公室投诉电话：0563-8601720，欢迎群众监督。

卫生管理制度

一、全体工作人员养成并保持良好的卫生习惯，做到不随地吐痰，不乱丢纸屑，不乱倒茶叶渣，不在公共场所吸烟。要及时清理垃圾，实行垃圾袋装化，并将垃圾袋放入大门外大垃圾箱内，保持大厅卫生清洁。

二、各窗口、股室工作人员在上班前要对桌、椅、柜、地面进行清扫，做到窗口及办公室内物品摆放整齐、有序，办公电脑设备、文件柜无积尘，桌面、台面无污渍，地面无丢弃物，不留卫生死角。

三、大厅、走廊、洗手间等公共场所卫生由专职保洁员负责，做到每天随时打扫，始终保持洁净、整齐、无痰迹、无杂物堆放。

四、卫生实行定期检查制度，并将检查结果纳入窗口及工作人员的考核。

安全保卫制度

一、全体人员要提高安全保卫和防火意识，牢固树立“预防为主，安全第一”的思想，自觉遵守安全保卫制度，做到日常安全工作人人有责。

二、安保工作由物业公司聘请的保安人员负责，实行昼夜24小时轮流值班。值班的保安人员须着装整齐，坚守工作岗位，忠于职守，做好以下工作：

1、负责大厅人员和财产物资的安全保卫工作，维护大厅的正常工作秩序；

2、负责下班后对各楼层进行检查，关好所有电源开关，锁好门窗，严禁闲杂人员入内；

3、负责不定时对各楼层进行巡视，做好防火、防盗、防破坏、防治安事故等工作；

4、负责消防器材的管理和使用及日常维护和保养。

三、安装和维修电气设备线路，必须由专业人员进行，严禁乱拉乱接，严禁私自使用电热器具。

四、各窗口工作人员必须妥善保管好各种重要资料、票据、档案及办公用品，现金不可在办公室过夜。下班时关好门窗，切

断照明、空调、电脑、打印机等办公设施电源。禁止私拉乱接电源线、电话线和电脑线，事故隐患及时排除，严防各类事故发生。

五、全体工作人员在下班时要做到一切使用设备人走电断。

六、节假日和下班期间，禁止无关人员进入中心。从中心往外带物品(公物)，一律检查并登记。

七、值班的保安人员要认真做好防盗、防火、防破坏、防治安事故的工作。加强巡视检查，注意发现不安全隐患，发现火情要妥善处理并及时报告；对存在的各种安全隐患问题要及时提出整改意见，并加以解决；遇到重大突发性事件，要及时处置并报局领导。

计算机网络管理制度

为加强计算机和网络管理，确保通信畅通和内网计算机安全，特制定本制度。

一、工作人员严禁利用计算机玩游戏、炒股和从事其他娱乐活动，工作计算机上禁止安装与工作无关的软件。

二、发现计算机病毒时，应及时进行清除，清除不了的，应将有关情况上报网络管理员。

三、窗口与外单位进行数据交换的，应用最新版的正版杀毒软件，对外来u盘、光盘、移动硬盘和其他外储存设备要进行杀毒。

四、工作人员对计算机及其相关设备应妥善保护和爱护，不得允许非中心工作人员随意操作、拆卸计算机或相关设备。

五、遵守有关保密制度，对保密文件不得上网共享。工作电脑存放有重要资料和保密文件的，必须设置开机密码。

六、除网络管理人员外，未经同意，其他任何人员不得进入

机房、不得使用网络服务器。网络管理人员要认真做好机房内计算机、交换机、电源等设备的日常维护工作，做到定期保养。

七、下班后必须切断计算机的主机、显示器、打印机的电源。