附件2：村（社区）便民服务大厅6项制度

办事公开制度

一、办事公开实行重点突出、全面推进的办法，公开的内容应简明易懂，便于落实与监督。

二、办事公开主要包括以下范围、内容和要求：

（一）办事流程、办事依据、办事程序、办事要求、办事时限、办事方式、办事渠道、办事结果、向社会的公开承诺，并提供材料备查。

（二）工作人员的工作职责和岗位职责，设立含有领导及工作人员相片、姓名、职务、工作职责等内容的公示栏，公示效能建设的监督机构和举报电话。

（三）书面形式一次性告知与办事相关的全部事项和所需的文书材料。

三、对办事公开的内容，严格实行领导负责制，负责把关和督促落实。

服务承诺制度

一、服务承诺的总体要求

坚持以人民为中心的发展思想和全心全意为人民服务的宗旨，树立“便捷、务实、高效、热情”的服务理念，树立和维护政务服务形象。

二、服务承诺的主要内容

（一）严格按照国家法律法规和有关规定办理各类政务事项和其它公共服务事项；

（二）向服务对象提供办事指南，公开办理程序，提高工作透明度，接受社会监督；

（三）严格执行首问责任制、一次性告知制、限时办结制，按照效能要求，在规定或承诺的时限内完成办理；

（四）接待服务对象要做到举止文明、礼貌周到、文明用语，对提出的问题耐心解答，对重大疑难问题做好记录；

（五）建立工作人员去向公示和岗位代班制度，正常上班时间，坚守工作岗位，能办的事马上办理。重大或紧急事项需研究或请示后才能办理的，实行预约服务、延时服务。

三、投诉办法

服务对象可直接向政务（便民）服务中心管理机构投诉举报，也可将意见及建议投入服务大厅设立的意见箱（簿）或通过电话、网络举报。

四、违诺处理

（一）经办人员在办理各类事项时举止不文明、态度生硬的，给予批评教育；态度粗暴、与服务对象发生争吵的、给予诫勉教育，并责令其向当事人赔礼道歉；对情节严重、造成恶劣影响的，根据有关规定追究其相应责任；

（二）对申报条件有明确规定需要补充完善的事项没有一次性告知的，或对条件具备的事项没有按时办理的等其它违约事项，视具体情节，对有关责任人给予批评教育、诫勉教育直至效能告诫和责任追究；

（三）对工作中存在故意刁难、以权谋私、吃拿卡要等问题的人员，经核查属实后，按照党纪政纪有关规定处理，处理结果及时向有关投诉人反馈。

首问责任制度

一、首问责任制度是指窗口工作人员对服务对象了解、咨询、投诉的事项首问负责回答和解决的制度。

二、首问责任制度是指最先受理服务对象咨询的工作人员，作为首问负责的人员，负责处理和协调解决问题。

三、首问责任

（一）对服务对象咨询、办理、投诉的问题，无论是否属于其职责管辖范围的事情，工作人员都必须主动热情接待，不得以任何借口推诿、搪塞、拒绝服务对象。

（二）凡属于服务对象咨询、办理、投诉的问题，能立即答复、办理的，必须当场答复、办理，并一次性告知有关事项。如属于客观原因不能当场答复，或不属于职责范围内的问题时应做到帮助其找到相应的解决途径。

（三）首问人在接待服务对象时，应热情大方，文明用语，为办事人着想，体现服务意识，展示窗口形象。

一次性告知制度

一、服务对象来服务大厅咨询或办理业务，办理人应按政策法规及有关规定一次性告知明白。

二、一次性告知应坚持群众至上、热情服务、为群众提供便利的原则。

三、当服务对象咨询的事项属于本人业务范围时，必须按政策法规及有关文件规定，一次性清楚地告知咨询事项的办理程序、办理手续、办理时限；服务对象咨询的事项不属于本人的业务范围的，要清楚地告知应找哪个窗口、哪位同志咨询。

四、对服务对象前来办理属于个人业务范围的有关业务时，如不具备办理条件，必须一次性告知办事程序、必要的资料等，使服务对象明白；对不属于本人业务范围的事项，应准确告知此业务应找哪个窗口、哪位同志具体办理。

五、对不予受理业务申请的要一次性告知全部理由。

六、可以书面一次性告知的要实行书面告知。

七、违反本规定，能一次性告知清楚而未告知清楚，致使服务对象多次往返，给当事人造经济损失或其他损失的，要严肃查处，追究责任。

限时办结制度

一、限时办结制是指各窗口受理服务对象的各种申请，办理相关业务等，必须在规定的承诺期限内办结的制度。

二、服务对象在资料齐全、手续完备的情况下，为正式受理，期限从正式受理之日算起。

三、实行限时办结制度分类处理，不同情况分别处理：

1.咨询件：对于服务对象的咨询，要热情接待，耐心解释，一次性解释清楚，直至达到服务对象满意为止。

2.补办件：对于服务对象请求合法，手续不全的事项属于补办件，要一次性详细告知服务对象所需要补办的手续及资料，作好解释工作。

3.退回件：对于服务对象申请事项不合法或申报资料缺少主件的，属于退回件，应当场告知服务对象退回的原因。

4.受理件：一是即办件，程序简便、材料齐全，可以当场办结的为即办件，实行即收即办；二是承诺件，手续齐全，请求合法，但需要审核、或现场踏勘、论证等后方能办理的事项，属于承诺件。承诺件要明确承诺办结时限，必须在承诺期内办结；三是转报件，需要到上级部门审批的事项，由窗口受理后及时上报；四是联办件，指需要几个部门联合办理的，实行同步审核、同步办理，承诺时限内办结。

全程代办制度

为进一步规范、完善服务群众工作机制，提高村（社区）便民服务大厅服务群众工作水平，形成科学合理的为民、便民办事方式，制定本制度。  
　　1.全程代办工作应遵循公开、公平、依法、高效、无偿和自愿的原则。在服务中，要掌握政策、坚持原则、实事求是、廉洁高效、业务熟练、热情礼貌、全心全意为群众服务。  
　　2.全程代办工作人员主要由村支两委成员、驻村干部、大学生村官等组成，工作中要着装整齐、举止端庄、语言文明。遇有特殊情况不能在岗时，应安排其他工作人员代办，杜绝空岗。  
　　3.全程代办工作的执行场所为村（社区）便民服务大厅，其受理、承办、回复环节工作由全程代办工作人员完成。  
　　4.受理时，采用书面方式受理，做好登记工作，出具受理单，并向服务对象告知承诺时限。凡符合法规、政策规定的申办事项，严格按照相关要求及时受理，不得以任何理由相互推诿，拖延受理，刁难群众。  
　　5.承办时，按照服务事项的分类，属于村（社区）办理的立即办；属于上级办理的，审查相关资料是否齐全，资料不齐的一次性告知应补的资料，资料齐全的填写代办单，作好登记表，向上级部门送交相关资料办理。  
　　6.回复时，及时做好说明和资料归档工作，并认真听取群众的意见，将意见进行分类梳理，对照自身存在的问题，改进工作方式、方法，不断提升代办工作水平。  
　　7.全程代办工作人员要严格遵守各项规定和纪律,杜绝任何形式的吃、拿、卡、要等。