苍政办〔2018〕23号

苍南县人民政府办公室

关于印发苍南县行政审批服务中心窗口

工作人员管理办法的通知

各乡镇人民政府，县政府直属各单位：

《苍南县行政审批服务中心窗口工作人员管理办法》已经县人民政府同意，现印发给你们，请结合实际,认真组织实施。

苍南县人民政府办公室

2018年4月6日

（此件公开发布）

苍南县行政审批服务中心窗口

工作人员管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强县行政审批服务中心平台（以下简称“中心”）工作人员管理，促进“最多跑一次”改革向纵深推进，根据《浙江省行政审批服务管理办法》（浙政办发〔2010〕138号）、《温州市委办公室市政府办公室关于印发加强行政审批服务窗口人员管理“八个一律”规定的通知》（温委办发〔2017〕70号）等文件规定，结合我县实际，制定本办法。

第二条 本办法所称工作人员是指中心实际承担“最多跑一次”改革任务、在窗口一线岗位直接服务群众的工作人员（包括纳入中心统一考核的编外工作人员）。

第二章 人员选派

第三条 坚持选派原则。派驻单位要按照“必要、匹配、精干、高效”的原则，规范审批服务窗口岗位设置，进一步明确岗位职责和窗口人员配置标准，审管部门做好派驻、调整人员摸底审核备案工作，具体如下：

（一）明确岗位职责。按照“对审批结果是否起决定性作用”的标准，审批服务窗口岗位分为审批性岗位(负责审查行政许可、行政确认等申请是否符合法定要件，对结果有决定性作用的岗位）、辅助性岗位（负责咨询、引导、申报资料接收、档案整理等对结果无决定性作用的岗位），进一步明确岗位职责和窗口人员配置标准（由县审管办制订）。现有编制内人员能够保证工作正常开展的，一律不准使用编外人员。

（二）严控编外人员。在岗位科学分类的基础上，换岗补位，稳妥开展转岗清退编外人员，行政审批服务窗口应确保在编人员在岗在位,根据现有人员构成，窗口使用编外人员数量原则上不得超过窗口人数总数的20%，并逐步优化人员结构，切实加大正式在编人员向窗口、前台转任力度，编外人员比例只减不增。

第四条 严格选派条件。派驻单位要严格按照窗口工作人员条件要求选派正式在编人员到中心窗口工作，选派到中心窗口的工作人员要符合以下要求：

（一）政治素质高、业务能力强、敬业精神好、身心健康、综合形象佳；

（二）原则上要求年龄在45周岁以下;

（三）大专以上文化程度，能够熟练使用计算机；

（四）具备一定的综合协调和妥善处理问题能力；

（五）各单位新招录和30周岁以下新调入的正式在编人员优先选派到中心窗口工作；

（六）审批性和涉密性的窗口岗位，一律由正式在编人员担任，辅助性岗位可由编外人员担任；

（七）选派人员上岗前一律由派驻单位组织专业培训，并经测试后符合条件方可上岗。

第五条 规范调整程序。派驻单位调整中心窗口负责人及工作人员时，应向县审管办发函，说明调整原因和拟选派人员的基本情况，经县审管办审核且出具同意调整书面意见后，方可实行调整。

第六条 保持人员稳定。中心工作人员原则上在中心工作满2年才能轮换（可以设置AB岗，AB岗人员报县审管办予以备案，2年内轮岗的中心工作人员需经县审管办审核同意），每年轮换数量原则上不得超过本单位派驻中心工作人员总数的30%。

1. 管理监督

第七条 落实管理权限。窗口工作人员接受派驻单位和县审管办的双重管理；其人事关系仍隶属于派驻单位，工资关系不转，在原单位的福利待遇不变，业务上受派驻单位指导，日常工作接受县审管办监督管理。

第八条 强化组织管理。窗口工作人员是中共党员的，组织关系必需转入县行政审批服务中心机关党委，实行统一教育管理。在中心工作满1年以上且表现优秀的窗口工作人员，如积极要求入党的，可向中心党支部申请入党。

第九条 明确工作职责。中心窗口及工作人员应认真履行以下职责：

（一）代表派驻单位履行行政审批职能，办理派驻单位按照规定纳入中心的行政审批服务事项。

（二）根据派出单位的授权，按“最多跑一次”改革要求完成各项业务工作。

（三）严格遵守中心各项管理规定，接受县审管办的监督、协调和管理。

（四）做好县审管办与派驻单位之间的工作衔接。

（五）实行政府信息公开，接受当事人的办件咨询，执行限时办结、首问责任、AB岗、一次性告知、否决事项双告知和容缺受理等制度。

（六）完成派驻单位和县审管办交办的其他工作事项。

第十条 落实培训机制。县审管办每年要牵头组织开展全员系统培训和跨部门联合业务培训；各派驻单位和窗口每月要组织开展业务培训，不断提升窗口工作人员业务水平。按照“一岗多能”要求，加强窗口人员专业培训，特别是综合窗口受理人员要熟悉各项业务的办理条件、办理流程等，更好地做好咨询服务、业务受理、专业指导等工作。

第十一条 完善考核评价。中心工作人员日常考核和年度考核由县审管办负责。县审管办按照德、能、勤、绩、廉的要求，县委、县政府的指示精神和中心工作任务，不断完善考核细则，坚持以日常考核为主，把日常考核和年度考核有机结合起来，把考核结果和经济、政治待遇结合起来。中心工作人员中的公务员、事业单位人员考核优秀等级比例参照基层工作人员考核优秀比例执行，考核结果报县人力社保局审核后，送派驻单位备案入档。

第十二条 强化督查指导。县审管办要对窗口工作人员落实“最多跑一次”改革、执行作风效能建设规定等情况开展不定期检查监督，严肃查纠违规行为，情节严重的，移交县监委依规处理。派驻单位要协助做好窗口工作人员管理监督工作，建立完善领导干部定期到中心窗口现场体验工作机制，及时了解本单位窗口工作情况，掌握窗口工作人员思想动态，及时为窗口解决实际问题。派驻单位对县审管办通报的窗口工作人员问题，要对相关人员进行约谈，督促限期抓好整改。

1. 奖励惩戒

第十三条 提高福利待遇。中心工作人员除享有派出单位发放的工资、福利、津贴、补贴等待遇外，还享有县审管办根据政策规定提供的服务质量专项考评补助、年终考核奖励、体检、工会疗养等待遇。

（一）适当提高中心工作人员经济待遇，开展工作人员服务质量专项考评工作，工作人员考评补助基准为每人500元/月。

（二）窗口工作人员年度考绩奖由派出单位发放，实行从高办法，即根据县审管办和派出单位年度考绩等级计算考绩奖，按较高一方的数额发放年度考绩奖。

（三）建立关爱机制。中心工作人员在体检、工会疗养等其他方面待遇，派驻单位要给予优先安排。

第十四条 加强培养选拔。建立窗口工作人员激励机制，提升窗口工作人员政治待遇。

（一）中心窗口工作人员的工作年限视同基层工作经历具体规定如下：

1.对象。县级部门在窗口一线岗位直接服务群众的机关事业单位人员。

2.入口审批。机关事业单位人员进入窗口一线岗位工作，一律填写《工作人员调入窗口一线岗位审批表》，县审管办审核后，同意纳入管理，确认到岗时间并盖章存档。

3.出口审批。机关事业单位人员调离窗口一线岗位时，一律填写《工作人员调出窗口一线岗位审批表》，县审管办确认离岗时间并盖章存档。

4.工作经历认定。根据《工作人员调入窗口一线岗位审批表》和《工作人员调出窗口一线岗位审批表》认定窗口工作时间，视同基层工作经历。

（二）各派驻单位在提任中层干部时，应优先考虑表现优秀的中心工作人员。

（三）对在中心工作表现特别优秀、实绩特别突出并且德才兼备的工作人员，县委组织部在后备干部推荐、干部培训、干部选拔使用等方面给予优先安排。

（四）派驻单位提拔任用窗口工作人员的，需事先书面征求县审管办意见，县审管办根据平时掌握的情况和考核情况给予书面回复。

第十五条 建立召回机制。对中心窗口工作人员不能胜任工作、严重违反中心管理规定的，由县审管办通报派驻单位召回，派驻单位应当予以召回并给予相应处理。被召回的人员，回原单位后一般不得再安排重要岗位。

第十六条 建立责任追究机制。窗口工作人员有下列情节之一的，由县审管办提出处理意见，交由县监委视其情节轻重给予窗口工作人员、派驻单位相关责任人效能处理、组织处理或纪律处分：

（一）上班迟到早退或工作时间内无故脱岗的；

（二）工作时间上网购物、炒股、聊天、玩游戏和观看与工作无关的视频影像的；

（三）工作时间在前台打瞌睡、吃零食和串岗闲谈的；

（四）态度粗暴或因自身原因与群众争吵的；

（五）受到群众有责投诉的；

（六）落实限时办结、一次性告知、首问责任、AB岗等制度不到位，造成不良影响的；

（七）在涉及多部门联合办理的审批服务事项中，相关人员相互推诿、延误办理期限的；

（八）在办理行政审批服务事项过程中有“吃拿卡要”行为的；

（九）因失误造成审批服务事项延期办结或者在工作中弄虚作假的；

（十）不服从县审管办的日常管理和工作协调，影响工作正常开展的；

（十一）窗口负责人因管理松懈、监督不力，造成不良影响的；

（十二）其他违反管理规定行为的。

第五章 附则

第十七条 各乡镇、各有关单位根据自身实际情况，参考本办法制定窗口工作人员管理办法。

第十八条 本办法自印发之日起施行。以往有关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

苍南县人民政府办公室 2018年4月6日印发