

晋江市英林镇人民政府文件

晋英政〔2025〕21号

晋江市英林镇人民政府关于印发《英林镇便民服务中心内务管理制度》和《英林镇便民服务中心工作管理制度》的通知

各村委会、英林镇便民服务中心：

为进一步加强英林镇便民服务中心的管理，现将《英林镇便民服务中心内务管理制度》和《英林镇便民服务中心工作管理制度》印发给你们，请认真组织学习，严格遵照执行。

- 附件：1. 英林镇便民服务中心内务管理制度
2. 英林镇便民服务中心工作管理制度

晋江市英林镇人民政府

2025年4月21日

英林镇便民服务中心内务管理制度

一、考勤制度

第一条 工作时间：上午 8:00-12:00，下午 2:30-5:30(夏令时 3:00-6:00)，所有工作人员提前 5 分钟到岗。

第二条 窗口工作人员不得无故离岗，不得无故迟到、早退，上班期间不得打游戏、上网聊天、听音乐、嬉闹、看电影，因公出差或下村入户应走公出流程并备注外出原因。

第三条 镇机关效能办、中心办公室对中心各窗口实行不定期巡查。发现违反本规定的情形，及时记录并谈话提醒当事人，一人三次以上违反本规定的，移送镇纪委问责处理。

第四条 迟到、早退、无故缺勤或离岗后无人替岗的，由中心责令其改正，造成不良影响和后果的，移送镇纪委问责处理。

第五条 便民服务中心窗口工作人员实行工作人员去向报告制度，去向要在办理窗口公示，方便群众办事。

第六条 原则上窗口人员无需参加机关组织的日常会议，个别会议必须参加的则需留至少一人在窗口值班或向市中心报备。

二、清洁卫生制度

镇机关负责大厅及周边卫生保洁、确保中心干净整洁，窗口工作人员负责本窗口的日常保洁。

三、请销假制度

严格遵循英林镇机关请销假制度。

四、考核制度

第一条 各窗口工作人员的考勤结果,作为各窗口年度考核的主要参照指标。

第二条 各窗口工作人员在咨询、办理、受理环节中的服务态度、受到投诉举报的情况作为年终考核评比的依据。

第三条 各窗口工作人员在上班期间打游戏、上网聊天、听音乐、嬉闹、看电影,被巡查、上级监控发现1次以上的,取消当年度年终评优评先。

英林镇便民服务中心工作管理制度

第一条 首问负责制。窗口工作人员按规定履行首问负责制,解答、办理、转办、督办群众办理事项,不属于职责范围内的,告知其询问部门及其联系方式。

第二条 限时办结制。窗口工作人员应按承诺时限办理群众申请事项,即办件现场办结,承诺件出具承诺办结通知单,属转报、上报审批事项开展全程代办,不符合政策规定的,出具不予受理通知书。

第三条 责任追究制。对违反中心相关规章制度的窗口及工作人员根据情节轻重,追究相关责任人的责任。

第四条 一次性告知制。群众申请办理或咨询行政审批事项或公共服务事项时,窗口工作人员应一次性告知当事人该事项的办理程序及申报材料,负责提供相关示范文本、表格和资料。

第五条 服务双岗制。即 AB 岗工作制,工作日内,实行两个岗位之间顶岗或互为备岗的工作制度,避免窗口出现随意顶岗或无人顶岗现象。不得在工作时间内出现同时外出、缺岗、缺位现象,需确保窗口工作正常运转。

第六条 去向留言制。窗口工作人员不得擅自离开工作岗位,临时离开时,应将去向、事由等在窗口进行公示。

第七条 信息公开制。信息公开遵循依法、全面、真实、及时、便民的原则,包括应向社会公开的信息内容、服务事项、

标识标牌、办事指南、管理制度和其他因工作需要应对外公开的不涉密的信息。

第八条 投诉举报制。落实政务服务满意度评价制度。办事群众可通过电话（85486200）、现场、电子邮件（yl123s@year.net）等方式对窗口工作人员违反服务承诺、以权谋私、吃拿卡要、违规违纪等行为进行投诉举报和监督。

第九条 镇村代办服务制。对可代办的服务事项按照群众自愿申请原则，履行镇村代办手续，实行免费全程代办。

第十条 预约、延时服务制度。服务对象因特殊、紧急需要的可事先与服务窗口约定,窗口人员可以、应当延长办公服务时间和在约定的时间提供政务服务。

