

# 鲁山县行政服务中心文件

鲁行服〔2019〕25号

## 关于印发《鲁山县行政服务中心投诉受理制度、AB岗工作制、首问负责制、一次性告知制》的通知

各科室、各窗口：

为了切实提高行政服务中心工作效能，方便办事群众，提升服务水平，现将《鲁山县行政服务中心投诉受理制度、AB岗工作制、首问负责制、一次性告知制》印发给你们，请遵照执行。



- 附：1、《鲁山县行政服务中心投诉受理制度》  
2、《鲁山县行政服务中心 AB 岗工作制》  
3、《鲁山县行政服务中心首问负责制》  
4、《鲁山县行政服务中心一次性告知制》



## 鲁山县行政服务中心 AB 岗工作制度

鲁山县行政服务中心为切实提高中心工作效能，提升服务水平，根据上级要求，结合工作实际，特制定本制度。

一、AB 岗工作制度是指在中心各窗口岗位上，分别设置两个岗位责任人，A 岗工作人员为该职位的主岗责任人，B 岗工作人员为该职位的备岗责任人，当 A 岗责任人因生病、出差、开会、休假等情况离岗期间，由 B 岗责任人代替其履行职责的工作制度。

二、各窗口单位在选派中心窗口工作人员时，应为各职位选定 A 岗责任人和 B 岗责任人，并将人员名单报送至中心业务科、督查科备案。

三、A 岗责任人应认真履行单位授权窗口业务范围职责，完成岗位工作任务。A 岗责任人离岗前，必须提前向 B 岗责任人做好交接工作；因特殊原因来不及移交的，应电告分管领导和 B 岗责任人，B 岗责任人要立即顶岗。

四、B 岗责任人在顶岗期间，对 A 岗的工作认真负责，并对执行的 A 岗工作结果负相应责任。

五、各窗口单位应认真落实 AB 岗工作制度，做好运行中的有关协调工作。中心将 AB 岗制度落实情况作为窗口单位年度考核内容。

## 鲁山县行政服务中心投诉受理制度

一、投诉事项由中心业务科负责接待并受理，中心在大厅设立投诉咨询台及意见箱，并公开投诉电话。

二、凡群众对办事程序、办事结果有异议的，对服务态度、服务质量不满意的，对工作人员有违法违纪，违反公开承诺或不作为的均可投诉。

三、所有投诉都必须受理，并当场予以登记，说明受理事项、投诉时间、具体材料、承诺答复或办理时限、投诉者姓名、联系方式，经投诉人与受理人签字后留中心业务科。

四、投诉由业务科会同有关人员查证落实，拿出处理意见，并责成原窗口或责任人落实。

五、投诉办理严格时间限制。一般口头投诉当场答复处理；一般书面投诉5个工作日内答复；较为复杂或涉及2个以上部门的投诉，3个工作日内向投诉者提供受理时限，一般15日内予以答复。

六、所有投诉处理情况，由业务科按规定时间向投诉者反馈，并在一定范围公示，投诉及办理情况记入窗口和责任人考绩档案。

七、投诉材料及办理材料由业务科进行整理归档。

---

---

## 鲁山县行政服务中心首问负责制

一、为了方便办事客户和群众，使其在中心受到热情周到服务，中心实行首问负责制。

二、工作人员对窗口前的办事客户，须主动、礼貌问询，热情接待。

三、办事客户第一个问及的任何工作人员，一律不得以不知情为由加以拒绝或推辞。如果本窗口的服务范围，工作人员必须按规定回签或受理；如不属首问人所在窗口服务范围，首问人必须弄明情况后，负责将来访者领到有管辖权的相关窗口；外商对我县环境及优惠政策的咨询，首问人需向中心办公室或中心领导引见。如果办事客户咨询的服务内容不在中心内办理，首问人也须尽量详细告之其相关内容。

四、首问工作人员及其他工作人员有责任帮助客户提供服务用品，代填有关表格以及提供其他力所能及的服务。

五、因首问人拒绝接待，态度冷漠，导致来访者投诉，将视情节给予责任人通报批评，情节特别严重者可给予党纪政纪处分。

# 鲁山县行政服务中心一次性告知制度

第一条 一次性告知，是指我中心工作人员在日常工作中，尤其是在窗口服务工作中，对服务对象办事申请和咨询作出说明、解释，提供准确、可靠信息，做到一次性予以告知的一项制度。

## 第二条 一次性告知的内容

- (一) 实施行政许可的法律依据、条件和要求；
- (二) 办理行政许可的全面申请材料及师范文本；
- (三) 办理行政许可的程序（流程）和承诺时限；
- (四) 办理行政许可的收费依据、收费标准；
- (五) 办理行政许可的前置条件、相关程序。

## 第三条 一次性告知的方式

(一) 书面告知方式。服务对象办理行政许可申请的，应当使用书面告知方式。

1、按照法定一次性告知内容，提供完整的“告知单”卡片或有关书面说明材料。

2、对申请材料不齐全的，可提供“一次性告知单”。

(二) 口头告知方式。服务对象对书面告知和公示告知内容的意思表示有不明白的，应当当面向服务对象口头说明、解释。

(三) 公示告知方式。在窗口位置公示或网上公示法律、

---

---

法规、规章制定的有关行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限、收费标准，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本等，供服务对象查阅。

上述一次性告知的信息应当准确、可靠、适用。

#### 第四条 一次性告知要求

（一）工作人员在受理行政审批事项咨询时，要提供优质高效服务。应当向服务对象提供申请事项的示范文本、审批环节（流程）示意图、办事须知、卡片等做资料。

（二）服务对象的申请事项不需要取得行政许可的，应即时告知不受理；申请材料错误的，当即指出，提出修改要求。

（三）遇到服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的行政审批事项，应当告知其不予受理的原因，并帮助联系有关部门。

（四）不得要求服务对象提交与申请事项无关的技术资料和其他资料。

# 政务服务自助办理制度

第一条 为提高办事效率，优化服务水平，结合政务服务工作实际，特制定本制度。

第二条 7×24小时政务服务自助服务区提供各部门窗口自助服务终端设备，提供发票申领、无房证明等多个事项的自助办理服务。

第三条 各窗口部门要明确专人负责做好自助服务终端设备日常维护管理、使用咨询和故障排除。

第四条 各窗口部门要在自助服务终端设备上标明具体联系人电话，以便办事群众随时联系，确保自助服务终端设备正常使用。

第五条 各窗口部门要在自助服务终端设备标明自助办理政务服务具体事项名称、操作流程，让办事群众看得清楚、弄得明白，轻松自助办理政务服务事项。

第六条 本制度自印发之日起执行。

鲁山县政务服务和大数据服务中心

2022年3月7日

