

瓮安县人民政府办公室文件

瓮府办发〔2024〕12号

瓮安县人民政府办公室关于 印发瓮安县政务服务人员管理办法的通知

各乡镇人民政府，各街道办事处，县政府各部门、各直属机构，省、州驻瓮企、事业单位：

经县人民政府同意，现将《瓮安县政务服务人员管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



瓮安县政务服务人员管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步加强瓮安县政务服务人员管理，激发工作活力，提升政务服务效能，实现县、乡（镇、街道）、村（社区）三级政务服务同质同量，切实推进政务服务标准化、规范化、便利化，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《贵州省政务服务条例》精神，结合瓮安实际，制定本办法。

第二条 本办法所指的政务服务人员是指县、乡（镇、街道）、村（社区）三级政务服务机构从事政务服务工作人员，包括：县政务服务中心工作人员；各进驻单位派驻县政务服务中心的首席代表、前台综合受理人员、后台审批人员；各乡（镇、街道）便民服务中心前台综合受理人员、后台审批人员；村（社区）便民服务站政务服务人员。

第二章 队伍建设

第三条 各进驻单位和各乡（镇、街道）要高度重视政务服务队伍建设，按照“精干、高效”的原则，选优配强政务服务人员。各进驻单位要明确1名中层干部作为首席代表，负责本部门审批事项的后台审批工作、负责本部门与县政务服务中心的联络协调工作、负责本部门派驻县政务服务中心工作人员的管理工作；各

乡（镇、街道）至少明确 2 名（党务政务服务中心负责人除外）正式职工专职从事政务服务工作；各村（社区）便民服务站政务服务人员由所属乡（镇、街道）明确村（社区）“两委”班子成员或网格员兼任。

第四条 各进驻部门选派的首席代表和前台综合受理人员原则上年龄在 45 周岁以内，且要有群众情怀，服务意识强、责任心强、综合素质高、工作作风实；后台审批人员必须是行政编制人员或依法授权承担政务服务事项的事业编制人员。各乡（镇、街道）参照执行。

第五条 各进驻部门、各乡（镇、街道）需向县政务服务中心报备政务服务人员名单。为保持窗口工作的稳定性和连续性，前台综合受理人员原则上定岗 2 年，定岗期间不得调整，如因特殊情况需调整的，应向县政务服务中心出具书面公函，说明调整原因和拟选派人员的基本情况，经县政府分管领导同意后方可调整。

第六条 各部门、各乡（镇、街道）不得随意抽调政务服务人员从事其他临时性工作，若有特殊情况，应事先征求县政务服务中心意见，并安排熟悉政务服务工作人员顶岗。

第三章 监督管理

第七条 各部门、各乡（镇、街道）除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入县政务服务中心或

乡（镇、街道）便民服务中心集中办理，由县政务服务中心联合县有关部门进行监督，确保政务服务事项“应进必进”。

第八条 各进驻部门派驻县政务服务中心的工作人员实行县政务服务中心与派驻单位双重管理，其编制、职级、工资待遇和行业业务规范由派驻单位负责，政务服务规范由县政务服务中心负责。

第九条 各乡（镇、街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站政务服务人员，由所属乡（镇、街道）负责监督管理。其业务指导由县政务服务中心和各政务服务事项涉及部门负责。

第十条 各进驻部门派驻县政务服务中心的工作人员年度考核评定由县政务服务中心负责，年度考核优秀等次比例在国家相关政策范围内倾斜（各乡〈镇、街道〉政务服务人员可参照执行），不占派驻单位考核优秀指标，年度考核奖参照县政务服务中心执行。

第十一条 各进驻部门、各乡（镇、街道）要关心关爱政务服务人员，切实把县政务服务中心、乡（镇、街道）便民服务中心作为培养、锻炼干部的重要平台，主要领导每季度、分管领导每月听取“窗口”工作人员的思想汇报，及时解决“窗口”工作人员工作中的问题和困难。在县政务服务中心窗口连续工作2年以上的同志，在干部选拔任用、职级晋升和职称评定时要向其倾斜。

第十二条 对服务意识和工作责任心缺失，工作作风差，业务素质和工作能力不适应政务服务工作需要的同志，由县政务服

务中心强制退回，退回人员年度考核不得评为优秀等次，且进驻部门或乡（镇、街道）十个工作日内必须进行调整。

第四章 问责问效

第十三条 政务服务工作纳入各进驻部门、各乡（镇、街道）年终目标绩效考核，由县政务服务中心制定政务服务评价细则，定期进行评价，评价情况计入各进驻部门、各乡（镇、街道）年终目标绩效考核。各乡（镇、街道）结合实际制定政务服务评价细则，定期对所属乡（镇、街道）政务服务人员开展评价，切实提升乡（镇、街道）政务服务能力。

第十四条 对拒不服从工作安排，造成政务服务工作滞后，被上级部门通报批评，视情节轻重，移交县纪委监委和组织部门处理。

第五章 附则

第十五条 本办法由县政务服务中心负责解释。

第十六条 本办法自公布之日起施行，原《瓮安县政务服务中心工作人员管理办法》（瓮府办函〔2022〕79号）不再施行。

抄送：县委各部门，瓮安经济开发区管委会，县纪委县监委，县人武部，
朱家山森管处，江界河风管处，各人民团体。
人大常委会办公室，县政协办公室，县法院，县检察院。

瓮安县人民政府办公室

2024年9月6日印发

共印 130 份，其中电子公文 100 份