

威县人民政府文件

威政发〔2016〕34号

威县人民政府 关于印发威县市民服务中心管理办法（试行）的 通 知

各乡、镇人民政府，县经济开发区管委会，县政府有关部门：

《威县市民服务中心管理办法（试行）》已经2016年4月11日县政府第三次常务会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2016年4月20日

分管领导	承办单位	截至目前进展情况	形象进度	季度	目标任务	序号	分口工作
高振防	卫计局 县中医院	截至目前，该项工作未按形象进度完成，具体进展情况是：县人民医院门诊楼建设项目已完工，目前正在办理施工许可证。县中医院病房楼暨养护中心项目已完工挂网。投资标工作，监理单位正在协调妇女儿童医院项目正在施工。资金，预计10月底恢复施工。5个乡镇卫生院改扩建项目已竣工、已完成。	中医院图纸设计。县医院进行项目工程造价和招标代理公司确认。协调乡镇土地及图纸设计。	1季度	加快投资1.6亿元的县医院门诊楼、投资1.9亿元的县医院康复大楼、投资3亿元的妇女儿童医院、投资1000万元的民政优抚医院、投资1100万元的5个乡镇卫生院的改扩建等项目。	87	加快建设“健康威县”
			中医院处理地表垃圾。县医院核准工程造价，完成项目招标，办理消防审核，完成项目建设施工许可证。抓紧卫生院图设计及招标工作	2季度			
			中医院挖地槽，做基础工程。县医院开挖地槽，完成地下车库建设。乡镇卫生院改扩建开工建设。	3季度			
			中医院完成地下室浇筑。县医院完成该项目一二层建设。乡镇卫生院改扩建主体完成及验收。	4季度			
潘延彬	卫计局	截至目前，该项工作未按形象进度完成，具体进展情况是：按照省、市要求自行招标采购的信息项目一律停止。	完善设计方案、洽谈落实智慧卫生项目资金	1季度	启动建设投资1500万元的智慧卫生项目，实现各医疗机构互联互通、数据共享。	88	
			资金到位后，搭建智慧卫生数据互联互通平台	2季度			
			建立乡、村数据应用	3季度			
			构建各种应用软件进行全面数据共享	4季度			

威县市民服务中心管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强市民服务中心的建设和管理，规范服务行为，提高工作效率，结合我县实际，制定本办法。

第二条 市民服务中心是县政府统一办理、集中办理行政许可、行政确认、行政监督、政府内部审批、市民服务和其他事项的办事机构。

第三条 市民服务中心坚持创新、规范、高效、便民、透明的原则，坚持“一次告知、集中办理、统一收费、限时办结”的办理方式，为公民、法人和其他组织提供优质服务。

第二章 机构和职责

第四条 成立市民服务中心管委会，由县委常委、常务副县长任主任，行政审批局局长（政务服务中心常务副主任）任常务副主任，纪委监委局和行政审批局一名副科级以上干部分别任副主任，各入驻部门首席代表为成员，内设办公室和督查科，负责对进驻部门窗口的日常管理、工作协调、监督检查等工作。

第五条 市民服务中心管委会的具体职责是：

- （一）对进驻部门及办事窗口办理事项提供服务和指导；
- （二）协调和监督进驻部门办事窗口依法办理事项；
- （三）对办理事项的质量和效能进行监督检查；

分管领导	承办单位	截至目前进展情况	形象进度	季度	目标任务	序号	分口工作	切实保障改善民生，让人民共享改革发展成果。
潘延彬	教育局	截至目前，该项工作已按形象进度完成，具体进展情况是：27个在建项目已于9月1日投入使用；迎检学校正在对存在问题进行整改并落实重点工作。	督促在建项目建设进度；教育局对迎检学校进行指导督促，完成模拟验收及初评报告。	2季度	改善乡村办学条件，完成雪塔小学等27所中小学和幼儿园项目，建成市级标准化学校15所、省素质教育示范校4所。	85	大力发展教育事业	
			27个在建项目于9月1日投入使用；对迎检学校突出问题予以督促，落实重点工作。	3季度				
			迎检学校正式验收，争取全部通过迎检。	4季度				
			七级、贺钊、常屯三个医养中心图纸设计	1季度				
潘延彬	卫计局 七级镇乡 常屯	截至目前，该项工作未按形象进度完成，具体进展情况是：大健康产业基金管理股份有限公司签订了战略合作意向协议，该公司将分阶段对威县健康产业园的医养建设可行性研究报告、图纸已完成，正在争取项目。	七级、贺钊、常屯三个医养中心主体框架完工。	3季度	实施投资10亿元的大健康产业项目。	86	加快建设“健康威县”	
			七级、贺钊、常屯三个医养中心招标开工建设	2季度				
			七级、贺钊、常屯三个医养中心竣工	4季度				

- (四) 对进驻部门办事窗口和工作人员进行管理与考核;
- (五) 制订和实施各项管理制度, 并进行监督检查;
- (六) 对乡镇(区)便民服务中心进行业务指导和协调;
- (七) 县政府决定由市民服务中心行使的其他工作职责。

第六条 成立市民服务中心党组织, 各部门派驻的工作人员组织关系转到市民服务中心党组织, 由市民服务中心党组织管理。

第三章 业务管理

第七条 凡涉及经济发展、公共管理以及与公众利益密切相关的事项, 均应在市民服务中心设立办事窗口, 作为该部门的派出机构, 统一办理本部门职权内的事项。

第八条 凡应进入市民服务中心办理的事项, 确因特殊原因难于进入的, 须经县政府同意, 并报市民服务中心管委会备案。

已进入的事项原则上不得变动, 确需调整或变更时, 需报请县政府批准后, 由市民服务中心管委会按相关要求予以调整或变更。

第九条 进驻市民服务中心的事项一律公开。公开内容包括事项名称、设定依据、办理程序、提交材料、承诺时限、收费标准等。

第十条 实行首问负责制、限时办结制、责任追究制、预约服务制, 强化责任意识和服务意识, 规范工作人员行政行为。

第十一条 积极推进“互联网+”电子政务建设, 逐步将进驻事项纳入网上办事大厅办理。

分管领导	承办单位	截至目前进展情况	形象进度	季度	目标任务	序号	工作	分口
潘延彬	教育局职教中心	截至目前，该项工作已按形象进度完成，具体进展情况是：经县委县政府研究，已于市技师学院签订合作协议。不再与深圳国泰安合作。	继续深化与深圳国泰安合作，制定具体的推进实施方案	1季度	加快职业教育发展，实施好深圳国泰安项目，打造全国一流的示范性职教基地。	83	大力发展教育事业	切实改善民生，让人民共享改革发展成果。
				2季度				
				3季度				
				4季度				
				1季度				
				2季度				
				3季度				
				4季度				
				1季度				
				2季度				
潘延彬	教育局	截至目前，该项工作已按形象进度完成，具体进展情况是：仲夷小学（李寨小学）已投入使用。思源学校扩建和投、朝阳路小学扩开工可手续和标，正在期准备进行地勘。安陵社区正在正在地勘。七里新城学校因场地内坟墓未迁移，无法进行下一步工作。进行洽谈，签订协议后即可进行规划。	督促实验中学、洺州中心小学、李寨小学建设进度，确保9月1日投入使用；其余7所项目发布招标公告，完成招投标手续并动工建设。	3季度	破解城区孩子入学难题，新建扩建安陵小学、仲夷小学及朝阳路小学等10所学校。	84	大力发展教育事业	切实改善民生，让人民共享改革发展成果。
				4季度				
				1季度				
				2季度				

第四章 人员管理

第十二条 实行首席代表总负责制，即各进驻部门明确首席代表是办理事项和实施管理的第一责任人。首席代表一般由进驻部门科局级干部或优秀后备干部担任，由该部门会商市民服务中心管委会同意后，按照一事一地、权责一致、充分授权、便捷高效的原则，向首席代表签发书面授权书，明确授权内容、权限和期限。除法律、法规、规章另有规定的外，一般性事项应授权首席代表直接办理和签批。

第十三条 首席代表具体职权是：

- （一）代表本部门对进驻中心的事项行使协调、决策权；
- （二）实施对本部门进驻人员的日常管理；
- （三）代表本部门参加联办事项的业务协调；
- （四）对窗口设备、办公耗材进行管理；
- （五）参加市民服务中心首席代表会议，贯彻落实会议精神；
- （六）及时与市民服务中心管委会沟通，发现和解决事项办理过程中的问题，不断创新运行体制，提高办事效率。

第十四条 在市民服务中心设立办事窗口的部门，应选派思想素质高、业务能力强的人员到办事窗口工作，进驻部门推荐后备人员要有一年以上窗口工作经历，没有此经历的原则上不予提拔重用。

窗口工作人员应保持相对稳定，原则上工作满一年后方可轮换。窗口工作人员的选派、轮换或临时顶岗由进驻部门提出，经

分管领导	承办单位	截至目前进展情况	季度	形象进度	目标任务	序号	分口工作	切实保障改善民生，让人民改革发展成果。
潘延彬	教育局 一中 二中	截至目前，该项工作已按形象进度完成，具体进展情况是： 1、2016年10月8日下午，由高一年级政治教研组组织的学生活动“抵制校园暴力”做合格高中生——普法讲座”在学森广场举行。 2、我校由副校长邢秀石带队一行共4人参加十校教学联谊会。 3、我校高二年级组织第一次月考。 4、我校高三年级组织第二次模拟考试。	1季度	1、实施开放办学发展战略，对接清华、北大、南开大学，实现南开大学优质生源基地挂牌；完善教师考核机制，开展讲评说课比赛。2、继续研究思维导图教育教学和全员导师模式，各年级认真落实既定的分解目标。学校全面落实音体美模块教学。3、积极跑办民办高中办学资质。	狠抓高中教育质量提升，全方位学习名校先进经验，完善校长和教师考取名校新突破。	82	大力发展教育事业	
			2季度	1、举办体育艺术节、开展模范教师、学科名师等评选活动，学习先进学校的管理经验，力争高考名校突破；2、分期做好毕业班学生的思想工作，切实加强仿真模拟考试练习。发挥骨干教师的引领作用，带动作用，做好优秀教师的评定工作。3、利用衡水等名校效应做好招生前期准备工作。				
			3季度	1、做好高一招生及入学工作，高考对优秀教师进行表彰奖励；2、严格执行学校既定的绩效管理辦法，完善优胜劣汰的竞聘上岗机制。认真做好新生入学教育。按照5A标准强化学校科学管理。				
			4季度	1、对接衡水中学、北京师范大学学习先进教学管理经验、提升教师素质；2、对照5A标准，逐项落实分项任务。加强冬季课回锻炼，健全学生健康档案。				

市民服务中心管委会同意后方可进行。

第十五条 窗口工作人员由市民服务中心管委会和派出部门双重管理，人事工资关系保留在派出部门，业务上接受派出部门指导，日常工作接受市民服务中心管委会的管理。

第五章 考核奖惩

第十六条 市民服务中心管委会负责进驻部门窗口和工作人员的年度考核。窗口考核结果与派驻部门年终考核结果挂钩，占该部门年终考核总分数的 5%；人员年终考核评优比例适当高于其他部门，考核结果报组织、人事部门批准后，反馈派出部门。

第十七条 考核方式、方法及考核结果

（一）进驻各部门窗口为评定的基本单位；

（二）采取市民服务中心定时或不定时检查、大厅互评及调查问卷相结合的方式记分；

（三）考核内容包括对窗口的考核、对窗口工作人员的考核。对窗口的考核内容包括：工作质量、办事效率、组织纪律、服务态度等。对工作人员的考核内容包括：职业道德、业务技能、出勤执勤、工作实绩等；

（四）根据考核得分情况，每季度评出本季优秀窗口 5~8 个，由市民服务中心管委会授予流动红旗；评出本季优秀工作人员 10~30 名，由市民服务中心管委会通报表扬。年终考核结果由季度考核结果汇总得出。

第十八条 对在窗口工作表现特别优秀，符合提拔要求的干

分管领导	承办单位	截至目前进展情况	形象进度	季度	目标任务	序号	分口工作	
谷荫荣	农工委	截至目前，该项工作已按形象进度完成，具体进展情况是：3月份我单位组织各乡镇召开了关于土地股份合作社的培训会，对各乡镇土地股份合作社的对意向以上地入股形式参与进行登记造册。并以梨产业园区为重要，确定了张营、七级镇先果果树种植专业合作社、常屯乡汉磊葡萄种植专业合作社、章台镇南湖蔬菜种植专业合作社4家土地入股合作社进行试点，目前正在逐步探索在监管、分红等机制方面的经验。	建立入股土地交易信息平台，对意向以上地入股形式参与农民合作社经营的供需双方登记造册	1季度	资金探索扶贫包参与和农民土地入股经营，最大限度释放农村资产潜能。	81	扶贫资金全保障。	扎实开展脱贫攻坚，加快补齐短板。
				2季度	以农业园区和梨产业园区为重点，试办3-5家以上地作价入股从事农业经营的合作社作为试点			
				3季度	加强监管和维权服务，及时解决入股土地在用途、分红等方面的问题			
			对土地股份合作社试点情况进行总结，推广成功经验。	4季度				

部，由市民服务中心向县委、县政府推荐提拔重用，定期选派后备干部到窗口一线坐班锻炼，把市民服务中心建设成培养后备干部的重要基地。

第十九条 市民服务中心管委会对进驻部门窗口及工作人员的依法行政、效能建设和服务质量等情况进行监督检查，对服务对象反映较多的热点、难点问题认真组织调研、督促整改。

第二十条 进驻部门和窗口工作人员违反本办法规定，有下列情形之一的，由市民服务中心管委会和进驻部门对责任人进行处理，由县政府对责任单位通报批评；情节严重的，由主管部门或监察机关对直接负责的主管人员和其他责任人员给予行政处分：

（一）经县政府同意，应进入市民服务中心办事窗口办理的事项拒不进入的；

（二）进驻部门没有派驻合格的窗口工作人员，或随意更换窗口工作人员的；

（三）违反规定擅自收费或擅自提高收费标准的；

（四）违反工作程序，应直接办理或在法定期限内办结而拖延不办理的；

（五）违反首问责任制规定，对负责办理的事项敷衍塞责的；

（六）工作纪律散漫、服务态度恶劣的；

（七）索取或收受他人财物或者谋取其他利益的；

（八）其他违反相关规定的行为。

第六章 经费管理

第二十一条 市民服务中心日常经费纳入财政预算计划，由

县财政拨付，与县行政审批局分列。

第二十二条 窗口办公经费由各进驻部门负责，确保窗口工作正常运转。

第二十三条 配备公务用车一辆，聘请物业服务公司，对保安、卫生、水、电、暖统一管理，费用由县财政列支。

第七章 服务监督

第二十四条 市民服务中心管委会督查科负责接待、处理来访者的投诉以及对工作人员的仪表、工作纪律、工作作风和工作效能等情况的监督检查。

第二十五条 受理投诉应礼貌、热情、诚恳，认真做好口头投诉的记录或书面投诉的收件登记。

第二十六条 对涉及一个部门或个别工作人员的简单投诉，应立即协调，当场答复；对较为复杂或涉及部门较多的投诉，在3个工作日内答复；特殊事项不能在期限内做出答复的，须将有关情况报告有关领导并向投诉者说明，待做出结论后立即答复投诉者。

第八章 附 则

第二十七条 本办法由市民服务中心管委会负责解释。

第二十八条 本办法自公布之日起实施。