

夏邑县行政服务中心文件

夏行服〔2022〕2号

夏邑县行政服务中心

关于印发窗口运行管理基本工作制度的通知

各窗口单位：

为加大大厅窗口日常管理，提升服务质量，现结合工作实际，县行政服务中心对原有预约服务、AB岗等12项制度进行修订完善，经县政务服务和大数据管理局党组同意，现印发给你们，请遵照执行。

- 附件：1. 县行政服务中心首问负责制度
2. 县行政服务中心一次性告知制度
3. 县行政服务中心限时办结制度
4. 县行政服务中心容缺受理制度

5. 县行政服务中心导办帮办代办制度
6. 县行政服务中心错时延时服务制度
7. 县行政服务中心上门服务制度
8. 县行政服务中心邮寄送达制度
9. 县行政服务中心当场办结制度
10. 县行政服务中心预约服务制度
11. 县行政服务中心服务承诺制度
12. 县行政服务中心AB岗制度



县行政服务中心首问负责制度

为切实转变工作作风，增强窗口人员服务意识，提高服务质量，县行政服务中心结合工作实际，制定本制度。

一、首问负责人是指被服务对象最先询问的窗口人员；当有两位以上工作人员同时接待咨询时，具体接待人为首问负责人。首问负责人负责服务对象政策咨询、业务办理及登记备案等工作。

二、属本窗口职责范围的，要按有关规定及时办理，不能当场办理的，要一次性向服务对象解释清楚有关办理事项、需补充或携带的材料等。

三、对属于本窗口业务范围但不由本人负责的事项，首问负责人要当场交由本窗口具体负责同志处理。

四、对由本人负责的事项，首问负责人要按照法律法规及相关规定办理。

五、对不属于本窗口业务范围的事项，首问负责人要负责告知或引导服务对象到相关窗口，转由相关窗口办理。相关窗口责任人要按照工作职责、办理程序和时限要求，将服务对象需办理事项快速办理，不得推诿、拖拉。

六、对业务不明确或首问负责人不清楚承办单位的，首问负责人要及时请示领导，协助、协调有关窗口会同解决；对按规定确实不能办理的，应做出说明理由。

七、各窗口应在适当的位置摆放行政许可事项告知单，将职权范围内所有行政许可(管理服务)事项设置的依据、办理程序、申报材料、办理时限、收费标准等内容告知服务对象。

八、首问负责制实行登记制度，对服务对象的名称、咨询时间、办理事项、办理结果、联系方式等进行登记，以备查询。

九、首问负责人在接待服务对象办事或咨询时，应当依照法定权限和程序，认真履行职责，做到主动热情、文明礼貌，优质高效，清正廉洁、严于律己。不得有下列行为：

(一)对服务对象置之不理，推诿扯皮；

(二)未一次性告知服务对象办理程序及所需材料；

(三)属于工作职责范围内的，该办不办或故意刁难，责任意识淡薄、工作效率低下、服务质量差；

(四)对不属于工作职责范围内的不接待、不引办、不解释，影响服务对象办事；

(五)其他损害服务对象合法权益的行为。

十、服务对象对首问负责人的工作有异议的，可以向督查科进行投诉。督查科要及时受理，并在受理后3个工作日内进行调查，将调查情况及时反馈给投诉人，调查处理结果应当在受理后的15日内书面告知投诉人。

十一、违反首问负责制度的，按照有关规定严肃处理。

十二、本制度由县行政服务中心负责解释。

十三、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心一次性告知制度

为认真落实政务公开，提高办事效率，保护公民、法人和其他组织的合法权益，根据《行政许可法》等相关规定，县行政服务中心结合实际，制定本制度。

一、服务对象在窗口办事或咨询有关办理事宜时，承办人员必须一次性书面告知其所要办理事项的政策依据、办理时限、办理流程及必需的材料或不予受理和办理的理由。对服务对象所办理的事项，法律、法规和规范性文件不明确或情况特殊的，承办人应在第一时间请示窗口负责人或单位领导，并及时告知服务对象

二、对办理中“相关部门批准文件”或“有关材料”等字样，要根据所办理或咨询事项的不同要求，向服务对象做出具体解释。

三、受理申请时，对申请材料不全或者不符合法定形式的，不予受理应当向服务对象说明理由；需补充材料的，应当当场一次性告知服务对象需补办的材料。

四、申请事项属于联办件的，牵头部门在预审会后，对各协办部门要求提供的有关材料，要以书面形式一次性告知服务对象。

五、窗口工作人员接待服务对象咨询或申请办理非本单位受理范围内的行政审批或服务事项时，应当热情地向服务

对象指明或引导到有关部门的窗口位置，不得以任何理由置之不理、一推了之。

六、告知服务对象过程中要使用服务用语，严禁服务忌语。

七、违反一次性告知制度的，按照有关规定严肃处理。

八、本制度由县行政服务中心负责解释。

九、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心限时办结制度

为进一步提高办事效率和服务质量，为企业和办事群众提供优质服务，县行政服务中心结合工作实际，制定本制度。

一、各窗口依据法律、法规和有关规定，对相关事项必须在规定时间内予以办结。要不断优化办理程序、减少审批环节，提高办事效率，不得以未到承诺时限为由拖延不办或办结后扣押相关手续和不发证照。

二、办结时限的规定：限时办结的时限以工作日计算，其办理时限从收到相关文件、正式受理之日起计算。服务事项以向社会公布的承诺时限为准，向社会公布的服务事项承诺时限，是指窗口办理的最长期限。

三、行政许可审批事项、非行政许可审批事项等事项，在符合法律法规及有关政策规定的前提下，要在承诺时限内办结。法律法规对办理事项没有规定办理时限的，应当根据具体情况，参照同类事项办理时限，确定办理时限，并向社会公开。

四、按照法律法规规定，办理事项需要依法经听证、招标、拍卖、检验、检测、勘测、鉴定或专家评审的，所需时间不计算在承诺办结的时限内。承办人要将上述程序所需时间明确告知申请人。

五、紧急特殊办理事项的处理，要本着“急事急办、特事特办”的原则尽快办结。

六、因故不能按时办结需要延长时限的，须事先经本单位领导批准报县行政服务中心备案，并将延长时限的理由和时间告知服务对象。无故拖延办结时间或超过办结时限，将追究相关人员责任，情节严重者，移交相关部门处理。

七、限时办结制度，接受社会监督。服务对象认为超时办结的，可以向县行政服务中心进行投诉。

八、违反限时办结制度的，按照有关规定严肃处理。

九、本制度由县行政服务中心负责解释。

十、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心容缺受理制度

为深化简政放权、放管结合、优化服务改革，加快推进“最多跑一次”改革，营造良好政务环境和营商环境，根据《行政许可法》等相关规定，结合工作实际，制定本制度。

一、容缺受理制度是指对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或申请材料欠缺的政务服务事项，经过申请人作出相应承诺后，驻县行政服务中心各窗口先予受理，当场一次性告知需要补正的材料、时限和超期补正处理办法，并进行审查，在申请人补正全部材料后，在承诺办结时限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照的制度。

二、容缺受理以申请人自愿申请为原则，申请人不提出申请并作出承诺的，各窗口不得进行容缺受理。除直接涉及公共安全、生态环境保护、节约能源以及直接关系人身健康、生命财产安全的政务服务事项外，窗口单位应当实行容缺受理。

三、窗口单位应当向社会公布容缺受理政务服务事项目录清单，明确容缺受理事项的主要申请材料和可容缺材料目录。容缺受理政务服务事项目录清单实行动态管理。

四、容缺材料应符合如下要求：

（一）不直接违反国家及地方法律法规；

(二) 不直接影响对建设项目的建设规划、建设工程主体结构安全、土地合法利用、符合环境保护等的评估判断；

(三) 不造成缺项材料永久性缺项或后补材料与已审核材料的不一致。

五、申请人承诺补正容缺材料的时限不得超过窗口单位办理该政务服务事项的承诺时限。

六、申请人申请容缺受理的，应当提交容缺受理承诺书。以公民名义申请的，需在承诺书签名并提交身份证复印件；以法人或其他组织名义申请的，容缺受理承诺书应当由法定代表人（或授权代表）签字或加盖单位公章。委托办理容缺受理政务服务事项的，被委托人应当提交委托书。申请人愿意作出承诺的，应当提供申请人基本信息，并对下列内容作出确认和承诺：

(一) 所作承诺是申请人真实意思表示；

(二) 已经知晓各窗口告知的全部内容；

(三) 提供的所有申请材料真实有效；

(四) 在承诺期限内补正全部容缺材料；

(五) 愿意承担违反承诺的法律责任。

七、申请人提交的主要材料齐全且符合法定形式，各窗口应当受理；对可容缺的材料，各窗口应当当场一次性告知申请人补正的方式、时限及超期补正的处理方式。申请人可以通过邮政寄递、电子邮件、传真以及窗口单位认可的其他

方式补正容缺材料。

八、申请人在承诺时限内补正全部材料且所补正的材料符合要求的，已经作出批准决定的，窗口工作人员应当及时通知申请人到县行政服务中心领取决定文件或相关证照；尚未作出批准决定的，窗口工作人员应当在承诺办结时限内作出处理决定，并通知申请人到县行政服务中心领取决定文件或相关证照。

九、申请人在承诺时限内不能补正全部材料或所补正的材料不符合要求的，容缺受理政务服务事项应当终止办理，各窗口应当在终止办理后2个工作日内以书面形式或电话通知申请人，并将申请材料退回。申请人因此造成的损失由申请人自行承担。

十、违反容缺受理制度的，按照有关规定严肃处理。

十一、本制度由县行政服务中心负责解释。

十二、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心导办帮办代办制度

为营造“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”的营商环境，进一步完善服务机制，创新服务方式，为企业和办事群众提供“一对一”贴心导办、帮办、代办的优质服务，特制定本制度。

一、导办服务是为办事群众提供引导、咨询需求的服务。政务服务中心要设立导办台并配备专职导办人员。

二、导办人员的主要职责为：回答办事群众有关问题；协助办事群众在自助服务区办事；帮助办事群众填单、安装政务服务APP、扫描政务服务微信二维码、使用查询机等；为办事群众提供叫号服务；引导办事群众到拟办事项窗口办理相关业务。

三、帮办服务是为帮助退伍军人、返乡农民工、创业大学生和老弱病残等特殊群体办理相关业务提供的服务。政务服务中心设立帮办台并配备专职帮办人员。各窗口单位开辟绿色办事通道，并指定专人提供帮办服务。

四、帮办人员的主要职责为：告知服务对象拟办事项的规定和办事流程；帮助服务对象完善资料；对接窗口为服务对象办理相关业务。根据服务对象需求，政务服务中心将提供免费打印、复印服务。

五、代办服务是对重大转型项目、城建重点工程提供无偿代办服务，建立点对点通办机制，以重点项目为中心，通过项目建设方、政务服务中心和相关审批部门窗口同心协力，帮助企业解决项目建设中的各种审批问题，为项目建设保驾护航。

六、代办人员的主要职责：向服务对象讲解拟办事项有关的法律、法规及办事流程；准备和整理拟办事项所需要提供的资料；在第一时间将代办事项纳入相应窗口的办事程序。对涉及多个部门或窗口的事项，组织协调召开联席会议，全程协调相关事宜，并形成会议纪要。

七、导办、帮办和代办人员，要有强烈的担当意识和服务意识，要熟悉驻政务服务中心各窗口布局、业务范围、办事流程，做好与办事窗口相关人员的有效对接，以热情的态度、文明的礼仪为办事群众提供优质的服务，

八、违反容缺受理制度的，按照有关规定严肃处理。

九、本制度由县行政服务中心负责解释。

十、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心错时延时服务制度

为进一步转变工作作风，创新服务方式，提高行政效能，更好地方便企业和办事群众，县行政服务中心结合实际，制定本制度。

一、错时、延时服务涵义

错时延时服务是指到下班时间，如服务对象正在办理政务服务事项，窗口工作人员应实行轮流错时作息，或者延长时间，待正在办理的事项办结后方可下班，以减少服务对象往返服务大厅次数，提高办事效率。

二、错时、延时服务原则

窗口工作人员无偿为服务对象提供错时、延时服务。

三、错时、延时服务范围

1、由于办事群众较多、工作量较大，到下班时服务对象正在窗口办理事项的；

2、服务对象因故不能在上班期间到窗口，而提前预约窗口工作人员延长办公时间的；

3、其他原因需要延长办公时间的。

四、错时延时服务内容

1、服务窗口严格执行错时延时服务制度，到下班时有服务对象正在办理相关事项，工作人员不能以“该下班了”、“下午(或明天)来办吧”等理由中止服务，应办理完毕。如情况复

杂或情况特殊的，要报请窗口负责人或县行政服务中心领导同意并作出合理安排后，才可下班。

2、服务窗口在实行错时延时服务过程中，对同时涉及多个窗口的，窗口负责人应协调相关窗口提供错时延时服务，确保服务对象在错时延时服务中办完所需办理的相关事项。

3、服务窗口应科学合理地安排好服务对象的办理时间，同时实行预约服务，告知服务对象避开办事高峰，尽可能在上班期间为服务对象办理各类行政服务事项，减少错时、延时服务次数和时间。

五、监督考核

县行政服务中心将通过电话回访、问卷调查等方式，对服务窗口执行错时、延时服务制度情况进行监督检查和群众评议，以利于查找制度实施中存在的问题，及时整改。

六、本制度由县行政服务中心负责解释。

七、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心上门服务制度

为进一步增强服务意识，改进服务方式，提高服务质量，为群众、社会和企业提供便捷、优质、高效的政务服务，经政务服务中心研究，特制定本制度。

一、服务范围：1、因实际困难不能前往政务服务中心办理事项的老、弱、病、残等特殊群众。2、涉及灾后重建或扩大内需重大项目、涉及国发2号文件重点项目、招商引资重点项目以及密切关系民生的紧急事项。3、村级一次有50人以上确需上门服务办理，且由村委会提出书面申请的。

二、服务程序：1、服务提请。凡需要政务中心提供上门服务的可通过电话、信函、上门等方式，向政务中心提出上门服务申请，政务中心组织相关单位窗口工作人员上门办理行政许可、审批和服务事项。2、服务准备。政务中心收到上门服务申请后，立即与相关窗口单位进行协调，并于本工作日内答复。同意上门服务申请的，应当向申请人约定服务时间、地点，说明依法需要提供的相关申请材料；不能上门服务的，必须向申请人说明理由。3、服务提供。受理上门服务申请的窗口工作人员或相关人员应当在约定的时间到达服务地点，依法为申请人受理或者办理行政许可、审批和服务事项，不能当场办结的，事后上门送达办结情况及相关材料。4、服务登记。所有上门服务事项，都应当登记备案以便事后回访。

三、上门服务要求：1、热情诚恳，诚信守约，认真负责，想群众所想，急群众所急；2、按照服务承诺、办结时限、规定程序进行受理、办理，不得设障刁难，不得违章办事，不得以上门服务为由以权谋私、索取钱物，违者按党纪政纪相关规定处理。

四、本制度由县行政服务中心负责解释。

五、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心邮寄送达制度

为进一步简化群众、企业办事流程，助推政务办事“最多跑一次”、“零跑腿”等服务举措落地生效，不断增强企业和群众对改革的获得感，结合实际，制定本制度。

一、邮寄送达是指针对不要求本人面签、仅需要审验申请材料以及相关原件的政务服务事项，按照群众自愿原则，特别是在群众有特殊原因、无法在场的情况下，通过申请材料邮寄（群众自费）和办理结果邮寄（政府买单）的方式，实现企业和群众办事“零跑动”。

二、申请人通过河南政务服务网进行网上申请，按照办事指南相关内容，认真准备相关申请材料，真实填报具体内容，上传申请材料相关电子版以及图片，提交网上审核。

三、综合窗口工作人员或政府职能部门审批人员对申请材料完整性以及填报内容规范性进行审查。对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，一次性告知服务对象需要补齐补正的全部内容，确保申请人在邮寄材料前，所准备的材料齐全、填报规范，符合审批要求。

四、申请材料网上审核通过后，将通过网络、电话或短信的方式告知申请人邮寄地址，申请人自费对申请材料进行邮寄。

五、县行政服务中心在原有出件窗口人员的基础上，安排专门人员负责收发相关邮寄材料。对邮寄的申请材料进行分类

后，分派给相关职能部门或综合窗口进行正常审批流程运转。

六、审批通过后，相关职能部门制作结果文书或证照(件)，并将审批结果文书或证照(件)转交市行政服务中心出件窗口，以免费邮寄的方式实现送达。

七、县行政服务中心以及县直相关部门要加强对综合窗口工作人员和职能部门审批人员的业务培训，通过加强协同和配合，实现对申请材料完整性以及填报内容规范性的线上审核，确保申请人在线下邮寄材料前，所准备的材料齐全、填报规范，符合审批要求。

八、县行政服务中心负责对申请人邮寄材料的登记以及收发工作。县行政服务中心综窗人员和政府职能部门工作人员负责正常业务审批流转以及在运转过程中，对申请材料保管工作。

九、相关职能部门负责制作结果文书或证照(件)以及转交市行政服务中心出件窗口的工作。县行政服务中心负责结果文书或证照(件)免费邮寄工作。

十、邮政速递过程中，由于邮政速递过失导致邮件遗失或者损毁的，由邮政速递配合申请人出具证照遗失(损毁)证明，协助做好证照补办手续并承担相关费用。由于申请人过失导致邮件遗失或者损毁的，所有由此产生的法律后果及相关费用由申请人自行承担。

十一、违反容缺受理制度的，按照有关规定严肃处理。

十二、本制度由县行政服务中心负责解释。

十三、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心当场办结制度

为进一步强化县行政服务中心及全体窗口工作人员的服务意识，改进政务服务工作作风，提高政务服务工作效率，制定本制度。

一、一般事项实行当场办结制度一般事项指审批或办理条件明确、程序简单，可当场或当天办结的事项，并且不涉及其他部门(单位)审核和上级行政主管部门审批的工作事项。

二、一般事项当场办结基本程序

1. 服务对象申请材料齐全的一般事项，窗口工作人员必须即收即办、当场办结。

2. 服务对象申请材料不全而影响审批或办理的一般事项，窗口工作人员必须一次性明确告知需补办的材料，在服务对象补齐材料后当场办结。

三、当场办结制度监督考核

接受社会监督。服务对象认为事项应当场办结而未实现当场办结的，可以向县行政服务中心进行投诉。违反当场办结制度的，按照有关规定进行处理。

四、本制度由县行政服务中心负责解释。

五、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心预约服务制度

为深入推进服务型政府建设，提升政务服务水平，向服务对象提供周到、快捷的服务，县行政服务中心结合实际，制定本制度

一、预约服务涵义

预约服务是指服务对象与相关服务窗口预约办理服务事项的具体时间，应约窗口在约定时间为其提供相应的行政服务。预约服务包括现场预约、电话预约和网上预约三种形式。

二、预约服务方式

（一）现场预约

在服务大厅设立咨询服务台，服务对象可通过咨询服务台向相关窗口申请预约服务。

1、服务对象向咨询服务台或相关服务窗口提出预约服务申请，并提供联系方式。

2、咨询服务台值班人员或相关服务窗口对服务对象提出的约定时间进行确认，并将所申请服务事项的详细情况和要求一次性告知服务对象。

3、服务对象按咨询服务台值班人员或服务窗口告知的内容准备相关资料，在约定时间到相关窗口办理事项。

（二）电话预约

向社会公开各服务窗口联系电话，服务对象可通过电话向窗口申请预约服务。

1、服务对象通过电话向相关服务窗口提出预约服务申请，并提供联系方式。

2、相关服务窗口对服务对象提出的约定时间进行确认，并将所申请服务事项的详细情况和要求一次性告知服务对象。

3、服务对象按服务窗口告知内容要求准备相关资料，在约定时间到相关服务窗口办理事项。

（三）网上预约

在网上开通预约服务通道，服务对象可联系服务窗口申请预约服务。

1、服务对象登陆网上办事大厅，根据所预约事项，填写必要信息后进行网上提交。

2、咨询服务台和服务窗口收到网上预约申请后，对预约时间和申请信息进行确认，并向服务对象发送预约确认单和申请事项的详细情况及要求。

3、服务对象按申请事项的详细情况及要求准备相关资料在约定时间到服务窗口办理事项。

三、服务要求

1、服务窗口确认约定时间后，应向服务对象出具窗口预约服务确认单。

2、咨询服务台和服务窗口在接到预约服务申请后，应当场将预约服务信息录入到信息系统，记录备查。

3、网络系统应具有预约服务倒计时功能，在预约服务24小时前，通过网络提醒相关窗口预约服务的详细信息，并通过短信方式提醒申请人准时前来。

4、行政服务事项需要联合办理的，由服务对象向相关窗口提出预约服务申请，并按程序预约召开联审会议。

5、若因特殊情况不能按时提供预约服务的，应约服务窗口应提前8小时告知申请人，并作好解释工作。

6、服务对象超过预约时间30分钟而未到场的，视为放弃预约服务。

四、监督考核

县行政服务中心将通过电话回访、问卷调查等方式，对相关窗口执行预约服务制情况进行监督检查和群众评议，以利于查找制度实施中存在的问题，及时整改。

五、本制度由县行政服务中心负责解释。

六、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心服务承诺制度

为进一步转变工作作风，规范行政行为，提升服务水平。县行政服务中心结合工作实际，制定本制度。

一、根据《行政许可法》有关要求，各窗口对服务事项的办理程序、办理时限等内容向社会作出公开承诺，进行践诺公示，接受公众监督，并承担违诺责任。

二、服务承诺制度遵循公开、公平、公正、便民的原则，以提高政务服务水平和公众满意度为目标，把各项管理和服务工作置于社会公众的监督之下。

三、各窗口根据工作职能特点，科学论证，确定承诺事项，通过电子屏、橱窗、展板等形式在显著位置公开，同时通过报刊、县行政服务中心网站、政府信息网络等媒体向社会公示。

四、各窗口工作人员严格按照办理程序和承诺时限，为服务对象提供规范、热情、高效服务，要坚持依法办事，廉洁奉公，不滥用职权，以权谋私，杜绝“脸难看、事难办、话难听”现象或“吃、拿、卡、要”行为的发生。

五、各窗口认真落实首问负责制、限时办结制、一次性告知制等制度。

六、服务承诺制度的贯彻落实由各窗口负责人负责，县行政服务中心进行检查考核，年底向社会公示践诺情况。通过设置

意见箱、公布监督电话、走访座谈等方式，广泛接受社会监督，确保承诺落到实处。

七、县行政服务中心将服务承诺制度执行情况纳入窗口及工作人员绩效考核，进行综合考评，作为年度窗口评优评先的重要标准。

八、违反服务承诺制度，有下列情形之一的，视情节轻重，对窗口及责任人，按照有关规定严肃处理。

- (一) 不按规定履行承诺事项，造成不良后果的；
- (二) 承诺内容不合理，造成恶劣影响的；
- (三) 对投诉人、举报人打击报复的；
- (四) 其他严重违反承诺制度的行为。

九、本制度由县行政服务中心负责解释。

十、本制度自发布之日起实施。

县行政服务中心AB岗制度

为转变工作作风，提高行政服务效能，确保窗口服务工作的连续性和稳定性，更高效地方便企业和群众办事。特制定本制度。

一、AB岗工作制度

AB岗制度是指在工作日内，窗口岗位的A岗责任人因故离岗时，应指定相同或相似岗位的B岗责任人及时顶替，确保窗口不缺位空岗，以保障窗口工作正常开展。

二、AB岗工作制度实施范围

进驻行政服务大厅单位的前台服务窗口。

三、AB岗工作人员基本要求

(一)上岗人员应符合县政府选派窗口工作人员的要求，符合基本任职条件，能熟练掌握业务知识，具备承担岗位职责的能力；

(二)能严格遵守行政服务大厅各项规章制度。

四、AB岗工作人员岗位职责

(一)A岗责任人因故离岗，必须按规定提前办理请假手续，及时向B岗责任人做好工作移交后离岗；特殊原因不能事前移交的，应及时沟通联系，确保B岗责任人及时顶岗；

(二)B岗责任人顶岗期间，认真履行A岗工作职责，享有与A岗责任人相同的职权，并对经办事项负有相应责任。

五、AB岗工作人员岗位要求

(一)各窗口单位在选派工作人员进驻窗口时，应落实“定人、定岗、定责”岗位责任制，确定AB岗人员，避免出现无人替代现象。A岗责任人是指在窗口前台工作人员，B岗责任人是指在窗口后台工作人员或部门替代人员。

(二)A岗请假离岗半天以上(含半天)的，必须由本单位B岗人员提前到位顶岗。A、B岗同时不能到岗履职的，由本单位提出顶岗人员名单，经县行政服务中心同意后到岗履行窗口职责。

(三)凡在法定工作日以及县行政服务中心对外承诺的工作日内，各窗口单位必须落实好AB岗制度，不得以任何理由、任何方式空岗、缺位及延误工作。

(四)各窗口单位应加强对AB岗责任人的业务培训，做好工作顺利衔接。

六、AB岗工作人员考核与督查

AB岗责任人执行AB岗工作情况，将作为窗口及工作人员年度评优评先的重要依据。同时对AB岗责任人因推诿扯皮等原因造成空岗或工作失误的，按有关规定严格追究责任。

七、本制度由县行政服务中心负责解释。

八、本制度自发布之日起实施。