羊子山村便民服务室管理制度

1. 首问负责制:在岗被询问的窗口人员或咨询导办人员即为首问责任人。首问责任人对服务对象提出的问题或要求，属于职责(权)范围内的，若手续完备则要在规定的时限内予以办结,若手续不完备，应一次性告知其办事机关的全部办理要求和所需的文书材料;不属于职责(权)范围内的,要根据服务对象申办事项，将其引导至对应区域,为其办理排队取号等手续。对不遵守首问责任制,造成不良影响的，要给予相应处理。
2. 一次性告知制:依照行政许可法的有关规定，窗口服务人员一次性向服务对象提供法律、法规规章规定的行政许可的相关事项、依据、条件、数量、程序期限以及需要提交的全部材料等事项信息。
3. 限时办理制:服务对象向窗口咨询、办理政务服务事项，窗口人员按照办事指南中法律、法规、规章的规定标准，在承诺的时限内办结或者予以答复。
4. AB角工作制:窗口工作人员实行AB角工作制,A岗属常驻工作人员，原则上不再安排与窗口工作无关的任务;当 A岗工作人员离岗时，B岗工作人员及时补充，行使A岗责任人的职责权。

 羊子山村委会

2023.2.15