# 社区营运方案管理

为保证社区管委会行政服务中心(以下简称中心)为辖区内群众提供规范、便捷、优质、高效的一站式公共行政服务，结合社区工作实际，特制定本方案。

一、基本职能

社区管委会行政服务中心是社区管委会为进一步加强服务型政府建设，推动行政审批与公共服务向基层延伸，持续提升审批服务效率和服务水平而设立的公共行政服务机构。为实现行政业务集中审核，社区根据相关部门职能拟在中心设立6个服务窗口，分别是：党政办服务窗口、经济发展办公室服务窗口、社会事务办公室(民政、文卫体)服务窗口、社会事务办公室(计划生育)服务窗口、就业和社会保障办公室服务窗口、工商所服务窗口。

二、服务原则

1、政务公开。各进驻部门对应的服务窗口要具体完整地公开办事流程，明确申报事项所需的材料、条件、要求和收费规定等，通过设置公告栏或印制“办事指南”等形式公布并作出明确承诺。

2、一次性告知。各进驻部门对应的服务窗口负责办理本部门的所有行政审批、审核、核准事项，实行一个窗口对外。每一审批事项由相关部门窗口一家受理，受理窗口应当核对申报材料是否齐全、完整，确定受理件类别，并向申办人一次性说明办理程序、需要申报的材料等事项。

3、限时办结。各部门服务窗口按操作流程和承诺的办理时限办结审批事项。各部门应保证各审批、审核、核准、备案事项一律在中心受理，大部分事项现场办理，现场确实无法办理的，由窗口人员负责全过程流转，按承诺期限办结并答复。

三、管理制度

1、作息及考勤制度。中心工作人员作息时间、考勤及请销假制度严格按照《社区机关考勤管理制度》执行。

2、中心轮值制度。值班主任由社区班子成员轮流担任，值班员由窗口工作人员轮流担任，任值一周。每周五下班前当值主任与下周值班主任进行交接。每月25日前党政办在OA和中心公告栏上公布下月值班表。

(1)值班主任职责：值班主任采取值班窗口巡查制，具体负责处理带班期间行政服务中心的事务处理和上传下达;对中心突发情况进行应急协调;接受效能投诉等。

(2)值班人员职责：负责中心大厅开门关门和卫生保洁工作;工作日需至少提前半小时到岗，做好中心的各项准备工作;协助值班主任处理突发性事件;下班前负责清场并检查遗留物品和办公场所的照明、空调及办公设施的电源是否已经关闭，门窗是否关好，排查安全隐患等。

3、AB岗制度。指在工作日内中心窗口服务人员不得擅自离开工作岗位，各岗位A岗责任人因特殊事由不在岗，应通知B岗责任人接替顶岗并向部门负责人报告。

四、纪律要求

1、进驻中心的各部门是行政审批事项的执法主体，窗口服务人员接受原部门领导，日常工作接受中心值班主任协调。

2、中心工作人员应坚持原则，秉公办事，廉洁勤政，禁止中午喝酒，不准接受服务对象的宴请和馈赠。

3、中心各部门和工作人员，必须按照办事程序、办理时限以及“中心”服务原则办理各类行政审批，为服务对象提供热情周到的服务。违反管理规定的，将追究当事人责任并严肃处理。