

东政办〔2017〕40号

东至县人民政府办公室关于印发东至县政务服务 窗口作风效能问责暂行办法的通知

各乡、镇人民政府，东至县经济开发区、大渡口经济开发区管委会，县政府各部门，各直属机构：

为加强县政务服务中心窗口作风建设，提高政务服务效能，经县政府同意，现将《东至县政务服务窗口作风效能问责暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

2017年6月28日

东至县政务服务窗口作风效能问责暂行办法

第一章 总 则

第一条 为进一步改进政务服务窗口作风，推进依法行政，提高行政效能，建设服务型政府，根据《中华人民共和国行政监察法》、《中央办公厅、国务院办公厅关于实行党政领导干部问责的暂行规定》（中办〔2009〕25号）、《东至县人民政府行政问责暂行办法》（东政〔2007〕35号）和《东至县重大决策部署和重要工作落实问责办法（试行）》（东办发〔2015〕41号）等规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 对进驻县政务服务中心内，不履行或者不正确履行工作职责，造成不良后果的各相关单位责任人及其窗口工作人员的问责，适用本办法。

第三条 问责应当坚持严格要求、实事求是、权责一致、有责必问、有错必纠、惩教结合的原则。

第二章 问责的情形、方式及适用

第四条 政务服务窗口工作人员有下列情形之一的，应当对有关责任人进行问责：

（一）谋取不当利益，或者故意刁难、推诿、拖延，影响行政审批及服务事项办理的；

（二）无正当理由，出现迟到、早退、脱岗、旷工等情形的；

（三）工作时间未挂牌上岗、串岗聊天、打瞌睡、在电脑或手机上听歌曲、看电影、网上聊天、玩游戏、看股票信息等不在工作状态情形的；

（四）工作互不配合、推诿扯皮、敷衍塞责、造成不良后果的；

（五）对群众投诉、媒体曝光、检查发现的问题整改不及时、不到位的；

（六）因工作方式方法不当损害群众利益，造成不良影响的；

（七）对重大或紧急事项，不按规定及时请示、上报并妥善处置的；

（八）其他不履行或不正确履行职责造成不良后果的情形。

第五条 进驻政务服务中心的各相关单位有下列情形之一的，应当对有关责任人进行问责：

（一）未按要求选派窗口工作人员的；

（二）窗口工作人员不能胜任窗口工作或多次违反窗口工作纪律、不服从中心管理以及其他违纪违规行为的，县政务服务中心以书面形式要求调整或问责处理的，不进行调整或怠于处理的；

（三）不严格执行窗口工作人员请销假制度，准假1天及以上不安排人员替岗，造成窗口空岗的；

（四）在履行工作职责中不讲原则、不敢管理，有责不究、执纪不严，包庇护短的；

（五）对行政审批及服务事项应进未进或名进实不进、人进权不进、审批“体外循环”的；

（六）对上级布置的工作任务，消极应付，措施不力，无正当理由未能按期或按标准完成，影响工作推进，或者工作中懒政怠政、挑肥拣瘦、拈轻怕重，拒不承担组织分配的工作的；

（七）其他不履行或不正确履行职责造成不良后果的。

第六条 问责方式

（一）责令书面检查；

（二）取消评优评先资格；

（三）通报批评；

（四）诫勉谈话；

（五）引咎辞职；

（六）责令辞职辞退；

（七）行政处分。

以上问责方式可单独运用，也可合并运用。应追究政纪或法律责任的，依照有关规定执行。

第七条 对应当问责的责任人，根据被问责事项的情节轻重确定具体问责方式。

对负有直接责任的人员，情节较轻的，责令书面检查；情节较重的，取消评优评先资格，通报批评，实行诫勉谈话；情节严

重的，责令辞职辞退或者给予行政处分。

对负有领导责任的人员，情节较轻的责令书面检查；情节较重的，取消评优评先资格，通报批评，实行诫勉谈话；情节严重的，引咎辞去领导职务或者责令辞去领导职务，直至辞退或者给予行政处分。

受到问责的责任单位，取消当年评先评优资格和文明单位称号。

第八条 有下列情形之一的，应当从重问责：

- （一）一年内受到两次以上（含两次）问责的；
- （二）隐瞒事实真相，干扰、阻碍问责工作的；
- （三）打击、报复投诉人、检举人及调查人员的；
- （四）拉拢、收买问责调查处理人员的；
- （五）拒不改正错误的；
- （六）其他按照规定应当从重处理的。

第九条 有下列情形之一的，可以从轻、减轻或者免于问责：

- （一）情节轻微，未造成不良影响或者不良后果；
- （二）有效阻止不良后果发生；
- （三）积极配合调查的；
- （四）其他应当从轻、减轻或者免于处理的情形。

第三章 问责程序

第十条 进驻政务服务中心的各相关单位责任人为科级（含

科级)以上领导干部的,问责工作按照干部管理权限由相关行政机关负责。

进驻政务服务中心的各相关单位责任人及其窗口工作人员为科级以下的问责由责任人所在单位负责。

县政务服务中心及相关部门在督查督办过程中,发现线索的,应当及时提供给责任人所在单位或监察机关。

第十一条 对于事实清楚、不需要进行问责调查的,问责决定机关可以直接作出问责决定,并在问责决定生效之日起 10 日内,提供给县政务服务中心备案。

第十二条 作出问责决定前,应当听取被问责对象的陈述和申辩意见,并且记录在案;对其合理意见,应当予以采纳。

第十三条 被问责对象对问责处理决定不服的,可自收到问责决定之日起 30 日内,向问责决定机关提出书面申请复核。问责决定机关接到书面申诉后,应当在 30 日内作出复核决定。复核决定应当以书面形式告知复核申请人。对复核决定不服的,可以自收到复核决定之日起 15 日内向作出处理决定的问责决定机关的同级人民政府公务员主管部门或者上一级行政机关提出申诉;也可以不经复核,自收到该处理决定之日起 30 日内直接提出申诉。

行政机关在接到复核申请书后,应当在 30 日内作出复核决定,并以书面形式通知复核申请人。

受理申诉的行政机关应当自受理之日起 60 日内答复。

被问责对象在申请复核期间，不停止问责决定执行。

第十四条 负责办理问责事项的工作人员滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由有关机关依照规定追究其责任。

第十五条 对被问责对象作出的处理决定，依照人事管理权限，应当报送同级监察机关、组织人事部门备案。

第四章 附则

第十六条 各乡镇为民服务中心窗口作风效能问责工作，参照本办法执行。

第十七条 条属部门及其领导干部有本办法规定的问责情形，又不及时改正的，由县委、县政府建议其上级主管部门实施问责。

第十八条 法律法规或者上级机关另有问责规定的，从其规定。

第十九条 本办法由县监察局会同县政务服务中心负责解释。

第二十条 本办法自发布之日起实施。

抄送：县委各部门，人大常委会办公室，县政协办公室，县人武部，
县法院、检察院。

东至县人民政府办公室

2017 年 6 月 28 日印发
