# 政务大厅管理制度

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-08-29

*为进一步转变工作作风，提高办事效率，提供高效、优质的服务，实行服务内容、办事程序、承诺时间、收费标准、监督渠道、办事结果的“六公开”，坚持公开、公正、便民、廉洁、透明、高效的原则，自觉接受社会监督，特制定街道政务大厅服务承诺制度：　　一...*

　　为进一步转变工作作风，提高办事效率，提供高效、优质的服务，实行服务内容、办事程序、承诺时间、收费标准、监督渠道、办事结果的“六公开”，坚持公开、公正、便民、廉洁、透明、高效的原则，自觉接受社会监督，特制定街道政务大厅服务承诺制度：

　　一、服务要求

　　1、持全心全意为人民服务的宗旨，不断开拓进取，提高执法水平和服务质量，努力树立起忠于职守、公平公正的执法形象；人民公仆、廉洁自律的廉政形象；勤政高效、文明礼貌的办事形象；着装整齐、举止文明的仪表形象。

　　2、全面推行公示制，工作人员在办公桌上要置放桌牌和挂胸牌上岗。公开各部门的工作职责，公开办事程序，收费项目、收费标准。

　　3、实行“一次性”告知制度。对来办事的群众，承办人要一次性告知办事的有关政策法规依据、办事程序、准备材料。在承办过程中，要一次性告知能否办理，手续是否完整；对符合规定，手续齐全的应及时受理，不能及时办理的，要耐心解释清楚。“窗口”单位必须保证在工作时间内有工作人员在岗，不得以经办人员外出或其他原因拒绝收件与办事。

　　4、严格法律、法规规定和有关机关批准的收费项目标准收费。不乱收费，不超标准收费，不搭车收费。不准吃拿卡要，收受礼品，不准接受会影响公正处理公务的宴请。

　　二、违诺处理办法

　　社区领导和干部有如下行为的，应当情况给予处理：

　　1、在执行公务时，故意刁难、不给好处不办事，以及利用管理和审批职权吃拿卡要的；

　　2、工作作风粗暴恶劣，违反群众纪律，造成不良影响的；

　　3、刁难,打击报复举报人的;

　　4、违反规定乱收费、乱罚款、乱摊派的；

　　5、故意不按办事时限办完手续的；

　　6、其他失职，渎职行为的。

　　上述行为情节轻微者，给予效能告诫，不够效能告诫的，应给予诫勉教育，情节严重者，追究党纪、政纪责任。构成犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。

　　三、投诉办法：

　　任何单位和个人有权对本街道工作人员的违诺行为进行监督和举报。

　　1、在社区政务大厅设立投诉处，接待群众的来访，解决群众反映的问题，受理群众的投诉和举报。

　　2、在办公楼前设立“投诉举报信箱”。

　　3、设立投诉举报热线。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找