

池州市环境保护局

池环办〔2018〕196号

市环保局关于印发离岗告示制度等 七项作风效能建设制度的通知

各科室、事业单位：

经党组会研究同意，现将离岗告示制度等七项作风效能建设制度印发给你们，请遵照执行。

池州市环境保护局
2018年12月31日

离岗告示制度

为进一步加强局机关工作作风，提高机关行政效能，积极推进制度建设，更好地为人民群众服务，结合工作实际，特制定工作人员离岗告示制度。

一、离岗告示制是指机关工作人员因公或私原因不能履行岗位职责时予以告示的制度。

二、工作人员必须严格遵守作息时间，工作期间必须坚守工作岗位，严禁擅自离岗、串岗。确有特殊事由，需临时离开工作岗位的，必须履行离岗请假及告知手续，并具体说明离岗事由、时间及到岗时间。

三、无论公事或私事，离岗人员必须按以下程序履行离岗告知手续。

1. 工作人员离开工作岗位，在《工作人员去向牌》告示，内容包括工作人员姓名、离岗事由等，便于服务对象和单位人员知晓。

2. 离岗人员离岗后，实行 AB 岗制。A 岗人员离岗后，由 B 岗人员顶岗，保证工作的连续性，禁止因工作人员离岗导致工作流程中断，影响单位和群众办事。离岗人员必须按时归岗，到岗后应立即按批准程序向批准人报告并上岗开展工作。

3. 一般工作人员离岗在 1 天以内的，由科室、单位负责人批准后方可离岗。

4. 科室、单位负责人离岗 1 天以内的，经分管领导批准后离岗。

5. 局领导离岗，需向办公室告知。

6. 离岗一天以上的，按请假制度执行。

四、离岗人员必须按时归岗，到岗后立即按批准程序向批准人报告。

五、加强对工作人员在岗情况的检查，凡未履行离岗告知手续而擅自离岗的，按旷工处理；凡履行告知手续而未按时到岗的，按迟到或旷工处理。同时，对上述违反离岗告知有关规定的，视情节轻重，给予当事人批评教育、经济惩戒、政纪处分，并追究直接领导人的责任。

六、发生突发性事件应急处置期间，任何人不得以任何理由离岗。

首问负责制度

第一条 首问负责制是指对公民、法人或其他组织（以下统称行政相对人）到市环保局咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关部门的制度。首次依照职责接待行政相对人的市环保局工作人员是首问责任人。

第二条 首问负责制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。各科室、单位、环保窗口应当根据业务职能确定责任内容，实行首问负责制受理及处理结果情况登记制，建立登记台账，对重要来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、结果等进行登记。

第三条 首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办；对不属于自己承办的事项，应将办事人引导至承办人，或将有关事项转交承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交，负责跟踪办理，并对接待办理事项进行登记，注明办事人姓名或单位名称、住址、联系电话，办理事项，所收材料的名称、数量，以及首问责任人、承办人、联系电话、处理情况等相关信息。

第四条 各科室、单位、环保窗口直接服务于社会的窗口单位的工作人员实行挂牌上岗，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围和投诉方式，以便服务对象了解工作人员身份信息，主动接

受群众和社会监督。

第五条 根据单位授权，首问责任人对符合条件的申请，应当当场受理。可以当场办理的，应当当场办理；不能当场办理的，应当向行政相对人说明理由。对于行政相对人提交的材料不齐全、或者不符合法定形式的，应当一次性告知所需补正的全部材料，并给予指导帮助。对把握不准的，或特别重大以及紧急的事项，首问责任人应当及时向领导汇报。

第六条 行政相对人通过电话咨询、反映问题、投诉或举报的，接听电话的工作人员即为首问接待人。属于首问责任人职责范围内的，应认真负责回答；属于本部门其他人员的，应将相关的电话告知来电人，尽可能地为来电人提供帮助。

第七条 有下列情形之一的，应当追究相关责任人的责任。情节较轻的，责令书面检查，限期整改，并对责任人予以告诫。情节较重，造成不良影响和后果的，追究责任人失职责任，并对分管负责人予以告诫。情节严重，造成恶劣影响和后果的，除予以通报批评外，追究责任人和分管领导的失职责任。

（一）应当当场办理而故意不当场办理，对重大或者紧急事项，不及时协调解决的；

（二）未按政务公开要求，向社会公众或申办对象公开审批事项、依据、条件、程序、时限、收费标准、承办科室和承办人的；

（三）对行政相对人办理事项故意推诿刁难或作风粗暴、服

务态度生硬的；

（四）应当请示报告领导而不报告或不及时请示报告造成不良后果的；

（五）对办理事项不按规定进行登记或者不给行政相对人出具书面凭证的；

（六）打击、报复、陷害投诉人、检举人的；

（七）其他违反首问负责制的行为。

第八条 受到责任追究的机关和人员，依法享有陈述权、申辩权；对责任追究不服的，可以向作出处理决定的机关提起申诉。

第九条 局效能办负责对局机关各科室、局属各单位、环保窗口及承办人执行本制度情况进行指导、检查和考核。局效能办受理投诉举报事项，并组织调查核实。

一次性告知制度

第一条 一次性告知制是指承办人对管理和服务对象要求办理的事项，应当场审核其有关手续和材料，按照规定即时办理和对手续、材料不齐全或者不符合法定形式的，应在规定时间内一次性向服务对象，告知办事程序和需要提交的全部材料的工作制度。

第二条 对于服务对象申请办理的事项，承办人要当场确定是否受理，对申请人提交的申请材料目录及材料格式进行形式审查。审查的内容有：

（一）申请事项是否属本局职权范围；

（二）申请事项是否属于依法需要取得行政许可的事项；

（三）申请人是否按照法律、法规和规章的规定提交符合规定数量、种类的申请材料；

（四）申请人提供的行政许可或非行政许可申请材料是否符合规定的格式；

（五）其他相关事项。

第三条 申请事项依法不需要取得行政许可的，应当即时告知申请人不受理。

第四条 申请事项不属于本局职权范围的，应当即时作出不予受理的决定，并告知申请人向有关行政机关申请。

第五条 申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许申

请人当场更正。

第六条 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场或者在规定受理时限内一次性书面告知申请人需要补正的全部内容。

第七条 申请事项法律、法规和规章不明确或情况特殊的，承办人要在第一时间请示有关领导，按照规定时限告知申请人。

第八条 申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照本局的要求提交全部补正申请材料的，应当受理。

第九条 受理或者不予受理的事项应当出具书面凭证。不予受理的按照否定报备制有关规定执行。

第十条 不能正确执行一次性告知制或因不负责任产生不良后果，一经举报查实，按行政过错责任追究制度处理。三次以上不能正确履行制度的要调离相关工作岗位。

第十一条 局效能办负责对局机关各科室、局属各单位、环保窗口及承办人执行本制度情况进行指导、检查和考核。局效能办受理投诉举报事项，并组织调查核实。

限时办结制度

第一条 为进一步改进机关作风，提高工作效率，优化服务质量，提高服务水平，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 限时办结制是指本单位承办科室、单位、环保窗口或承办人对管理服务对象提出的办理事项，在符合规定、手续齐全的前提下，向管理服务对象承诺时限办结的制度。本单位首位接待或受理的工作人员应当承担解答、办理、转交或引导责任，有关承办科室、单位、环保窗口或承办人应当告知管理服务对象具体的办结时限，并在承诺的时限内办结有关事项。列入限时办结的事项在中心机关公示栏中向社会公布，接受社会监督。

第三条 需要办理的收文，由局办公室负责登记，并提出拟办意见，对需要限时办结的事项明确办结时限；各承办部门对于不属于本部门职权范围的事项，应当在1个工作日内退回局办公室并说明理由；对涉及面广、影响较大、有关承办单位难以处理的重大信访事件，应向单位主要领导写出专题报告，由局领导班子研究处理。对于不应通过信访渠道解决的信访事项，要说明理由，引导信访人依法通过其他渠道解决。

第四条 本单位所受理的上级机关或领导的“特急件”、“批办件”、“督办件”，应当按照来文要求的时间办结；没有具体时间要求的，从收到“特急件”、“批办件”之日起5个工作日内或

规定时限内将办理意见报送交办机关或领导。

第五条 承办单位在办理公文中，需要有关部门会签的，会签部门收到拟定公文后，应当在 2 个工作日内办理完结。局领导签发后的公文，办理部门应当在 2 个工作日内印发。第四条中的“特急件”、“批示件”、“督办件”应当随到随办。承办单位应当及时核稿提出修改意见，送局分管领导审签，并在 3 个工作日内办结。如对文稿需作较大修改，应当与有关部门协商，按协商确定后的时间办结。

第六条 办理各类督办件和批办件等公文，因特殊原因不能按时办结的，应当报告局分管领导，并提前向有关部门、单位或个人反馈。

第七条 按照行政许可法的要求，所有行政审批事项必须实行限时办结制。对于虽不属行政审批的行为，已向社会公开承诺办结时限的，也要限时办理。

第八条 上级机关或领导转办的群众信访件，如有明确时限规定的，按规定的时间要求办结，没有具体时限要求的，在 20 个工作日内办结。因情况复杂难以在 20 个工作日内办结的信访事项，承办单位应当在办结时限届满前 3 个工作日内写出书面说明，经局领导同意后向转办机关或领导说明原因，并告知办理进度，提出办理的时间表。对署名群众信访件，应当在 5 个工作日内作出受理或不受理的决定，并以书面形式告知信访人，在 20

个工作日内办结。因情况复杂难以在 20 个工作日内办结的信访事件，承办单位要向信访人或中心领导说明理由，提出办理的时间表，经局领导同意后办结时限可适当延长。对需要书面答复信访人的，答复意见报分管、主要领导审核，及时告知答复，推进情况和签名材料报信访办存档。

第九条 对来电、来访，如果询问的内容已有明确规定的，由相关人员当即作出回答；如果是尚未确定的，应当仔细作出说明。对来函、来信，在 10 个工作日内作出答复；若非本承办单位的业务范围，在当日内转交有关部门办理。

第十条 符合条件的人事调配，在领导班子研究后，由局办公室在 10 个工作日内按有关程序送相关部门办理。不符合条件的，由局办公室在 3 个工作日内给予答复。

第十一条 需要由本单位出具政审和资质、资信、身份等证明文件的，一般应当即时办结，不能即时办结的，在 2 个工作日内办结，需要外调的，视实际情况而定。

第十二条 局办公室是是环保局投诉受理和综合协调部门。受理投诉后，应当在 2 个工作日内进行审查，对不属于本单位受理的投诉，应当在 2 个工作日内告知投诉人；属于本单位受理的投诉，应当根据投诉内容和内设部门的职责范围，2 个工作日内将投诉转呈领导阅示后转交有关部门处理。承办单位应当于 7 个工作日内对投诉涉及的有关事项进行调查核实并提出初步处理

意见或建议，书面报告分管领导。投诉最终处理决定由领导审定签发，重大投诉事项由领导班子会议讨论作出处理决定。投诉处理决定应当自作出决定之日起 5 个工作日内告知或送达投诉人，无法告知或送达投诉人的情况除外。

第十三条 本单位工作人员要严格执行限时办结制度。无正当理由延时办理造成影响，按相关规定追究相关责任人责任。

服务承诺制度

第一条 服务承诺制是指各科室、单位、环保窗口履行面向公众服务职责时根据工作职能要求，对服务的内容、办事程序、办理时限等相关具体事项，通过媒体向社会和公众作出公开承诺，接受社会监督，承担违诺责任的制度。

第二条 服务承诺的原则：公开透明、公平公正和高效便民。

第三条 服务承诺的范围：办事依据、办事条件，办理程序、办理流程、办理时限、办理结果和服务标准。

第四条 服务承诺的方式：向社会公开。公开形式灵活多样，特别是要在办公场所醒目位置悬挂或张贴服务承诺的具体内容。

第五条 服务承诺的内容：以提高服务水平、效率和群众满意程度为目标，致力于把各项行政管理和服务工作置于群众的监督之下。

（1）服务规范承诺：工作人员持证上岗，着装整洁，举止文明，热情周到，努力做到不让来办事的人员在我这里受冷落；不让工作的事项在我这里积压延误；不让工作的差错在我这里发生。

（2）服务效率承诺：办件准确、快捷，确保所有事项在规定时间内办结，力求提前办结；办结事项及时告知服务对象；对因特殊原因不能办理或按时办结的，应提前向局领导汇报，并及时向服务对象说明理由。

第六条 服务承诺的要求：

(1) 即时服务：工作人员对服务对象拟办事项符合规定、手续齐全的，随到随办，能够当场办理一律当场办理，不能当场办理的要在规定时限内办理。

(2) 全程服务：工作人员对服务对象拟办事项进行全程跟踪服务，保证服务收到实效。

(3) 规范服务：工作人员对服务对象依法提供规范有序的服务，不得越权办理或乱作为，不得损害服务对象利益。

(4) 高效服务：工作人员要提高工作效率，积极主动服务，做到急事急办，特事特办，力争为服务对象多办实事。

(5) 廉洁服务：工作人员要依法行政，廉洁办公，不滥用职权牟取私利，严防门难进、脸难看、话难听、事难办和吃、拿、卡、要等问题的发生。

第七条 违反承诺的处理：违反服务承诺制的工作人员按照《池州市环境保护局效能建设考核问责办法（试行）》处理。

监督举报电话：0566-2037846。

AB 岗工作制度

为了进一步落实各科室、单位、环保窗口岗位责任制度，提高行政服务效能，在实行岗位责任制的同时，特制定 AB 岗工作制度。

一、AB 岗工作制度是指在工作日内相近岗位（本科室、单位、环保窗口内部，相近科室、单位、环保窗口之间）A 岗责任人因事不在岗，由 B 岗责任人顶岗的工作制度。

二、实行 AB 岗工作制度的目的是不因工作人员的缺位、空岗，导致即办的服务事项缓办、急办的服务事项延误，以确保市环保局各项运作制度有效落实；同时，也是为了适应社会发展要求，培养一岗多能工作人员的需要。

三、AB 岗的工作职责

1、各科室、单位、环保窗口都要确定 AB 岗，避免出现无人在岗现象。

2、B 岗责任人在顶岗期间，享有 A 岗责任人的职责和权利，应认真负责做好本职工作，并对执行 A 岗工作的结果负相应责任。

3、A 岗责任人不在岗，必须提前做好工作的交接；因特殊原因来不及交接的，B 岗责任人要主动顶岗。

4、AB 岗之间要相互传授业务知识、操作规程和操作技能；各科室、单位、环保窗口应有计划、有步骤地对备岗责任人进行

业务知识培训，确保能相互顶岗，顺畅运作。

5、AB岗责任制的实施情况，纳入市环保局考核管理范围。出现空岗缺位和A、B岗责任人失职的，按照有关规定追究相关责任人的责任。

四、实行AB岗工作制后，不得以任何理由、任何方式空岗、缺位，延误工作的正常办理。

五、因特殊情况A、B岗均缺位时，各科室、单位、环保窗口负责人应安排熟悉窗口业务的人员顶岗。

六、环保窗口暂只有一名工作人员的，在实施AB岗责任制中，工作时间须确保在岗；如确因特殊原因暂时缺岗的，应由市环保局派员顶岗。

考 勤 制 度

为切实加强机关效能建设，增强工作人员的组织纪律观念，强化服务意识，改进工作作风，提高工作效率，树立良好形象，特制定本制度。

一、本考勤制度适用于局机关及直属事业单位。考勤对象为全体在职工作人员。在环保窗口上班的同志参加政务服务中心考勤。

二、上下班时间和节假日按照市政府办公室规定执行。

三、全局实行考勤制度。每个工作日考勤分4次进行，即上午上班考勤、上午下班考勤、下午上班考勤、下午下班考勤。

四、值夜班或夜间进行执法行动的同志，经所在单位负责人签署意见，并报局效能办备案。

五、迟到、早退、擅离岗位、旷工的规定：

（一）未按规定时间上班且未履行出差、请假、备案等手续的为迟到；

（二）未按规定时间下班且未履行出差、请假、备案等手续的为早退；

（三）所在单位检查，局效能办、市效能办、市纪委等部门督查时，所在单位不知其去向的视为擅自离岗。

（四）下列情况视为旷工：

1. 迟于上班或早于下班时间 60 分钟考勤的视为旷工；
2. 未办理准假手续或假期已满不办理续假手续而擅自离岗的；
3. 未参加考勤并且本人不能在规定时间内出具书面请假证明的。

六、发生迟到、早退、擅自离岗、旷工等情况的，按照以下规定进行处理：

（一）局效能办每周对考勤情况进行检查，并对迟到、早退、擅离工作岗位的情况进行通报。全年累计超过 10 次由局效能办进行谈话，并取消当年评优资格。

（二）无正当理由旷工 1 天以上由所在单位领导批评教育并通报，作为年终考核依据之一。聘用人员连续旷工 5 天以上，由所在单位解除劳动合同；在编人员旷工或者无正当理由逾期不归按照人事管理有关规定处理。

七、职工每年请事、病假累计超过 20 天（因工伤治疗的除外）的不再享受公休假或应休未休公休假工资报酬，并取消年终评先评优资格。

八、由于因公外出或学习培训等原因不能进行正常指纹考勤的，应通知单位考勤日常管理部门。

九、请事假必须事先办理书面请假手续。因特殊原因无法事先办理请假手续的，应在离岗前以电话形式征得主管领导同意，

并在到岗后 1 个工作日内补办请假手续。

十、局机关各科室、直属各单位加强本部门的工作纪律管理。各科室、单位的主要负责人（或受主要负责人委托人）掌握本科室、单位的考勤情况，对出现的问题及时处理。

十一、局效能办负责对本制度贯彻执行情况进行督查。

十二、本制度自印发之日起实行。

