**白城市退役军人事务局政务公开制度**

一、政务公开制度

（一）总体要求

坚持“服务人民、奉献社会”的宗旨，文明办公、秉公办事、不以权谋私，自觉维护勤政廉政的形象。

（二）主要内容

1．健全完善政务服务事项动态调整机制。按照各级要求和工作需要，及时调整政务服务事项，完善服务内容。

2．健全完善行政权力运行动态调整机制。根据基层群众意见建议，及时规范行政权力运行公开范围、方式和办法，确保不留死角、死面。

3．严格按照国家法律法规和有关规定办理审批审核业务；

4．按照各类业务规程，向服务对象提供服务指南，公开办理程序，提高工作透明度，接受社会监督；

5．各类经办业务实行限时办结制度，按照效能要求，在规定或承诺的时限内办理完毕；

6．对需要进一步补充完善资料方可办理的事项，承办人应当一次性告知所补资料，待补齐有关资料且具备办理条件后，在规定或承诺的时限内办理完毕；

7．接待来访者要做到举止文明、礼貌周到、文明用语，对提出的问题耐心解答，对重大疑难问题做好记录；

8．建立工作人员去向公示和岗位代班制度，正常上班时间，坚守工作岗位，能办的事马上办理。重大或紧急事项需研究或请示后才能办理的，实行预约服务、延时服务。

（三）违诺处理

1.经办人员在办理审批事务时举止不文明、态度生硬的，给予批评教育；态度粗暴、与服务对象发生争吵的、给予诫勉教育，并责令其向当事人赔礼道歉；对情节严重、造成恶劣影响的，根据有关规定追究其相应责任；

2.对申报条件有明确规定需要补充完善的事项，没有一次性告知的，或对条件具备的事项没有按时办理的等其它违约事项，视具体情节，对有关责任人给予批评教育、诫勉教育直至效能告诫；

3.对工作中存在故意刁难、以权谋私、吃拿卡要等问题的人员，经核查属实后，按照党纪政纪有关规定处理，处理结果应及时向有关投诉人反馈。

（四）投诉办法

服务对象来局办事认为“办事不当、服务不周”，可向市退役军人事务局机关党委投诉举报。投诉电话：0436-5890811。

二、政务公开公告制度

（一）要及时将退役军人事务法律法规和规章以及行政许可项目、依据、办事程序、工作时限向社会公开，增加退役军人事务工作透明度。

（二）重要事项要通过公告、新闻媒体、各种会议、政府公众信息网等形式及时向社会进行公开发布。

（三）建立网站、网页以及政务公开揭示板或公示栏，设有政务公开的内容专页、专栏。

（四）充分利用办公业务网、公众信息网等载体，将政务公开的有关内容、服务承诺、责任追究等及时全面地向群众和社会公开。

（五）实行政行风和软环境建设公开承诺制度，将践诺情况以一定形式向社会公开。

三、政务公开办事制度

（一）采取多种形式加强政务公开，增加工作透明度。及时公布退役军人事务相关法律法规和政策，公开窗口单位的主要工作职责、办事依据、办事程序、办事时限以及收费项目、标准和依据等。

（二）政务公开要适应不断发展的形势和需求，突出工作重点，经常性的工作定期公开，阶段性的工作逐段公开，临时性的工作随时公开，推进政务公开的规范化、制度化、法制化。

（三）实行亮牌服务，将所有工作人员的姓名、职务、职责等情况公布在岗位台牌上，公开接受社会监督。

（四）工作人员必须按照公开、公正的原则办理有关业务，自觉接受单位和个人的咨询、查阅，做好答复、解释工作。

（五）坚持民主集中制原则，凡涉及到重要事宜，按照有关程序，须经有关领导批准。

（六）加强政务公开工作的奖惩工作，对实施不力的有关负责人、直接责任人，视情况予以批评教育或处罚；对违纪者，给予党纪政纪处分；对违法者，依法追究法律责任。

四、政务公开限时办结制度

（一）限时办结制是指服务对象到局机关或下属事业单位办事，在符合有关规定和手续齐全的前提下，经办科室或经办人员在承诺限定的时间内办结其所诉求事项的制度。

（二）局机关各业务科室及下属事业单位负责人为限时办结制的责任人。

（三）局机关各科室及下属事业单位要根据职能要求，提出各项承办事项的办理时限，报主要领导和分管局领导审定后公布于众。

（四）对即办事项，在服务对象手续完善、材料齐全、符合规定的情况下，要即时予以办理。对限时办结的事项，如因特殊情况需逾期办结，应书面请示上级或相关部门批准的，要在限定时限结束前书面通知相关单位或个人。

（五）局机关各业务科室和下属事业单位及经办人应即时对服务对象的申报材料和有关手续进行审核，并根据工作需要设立限时办理事项收件回执，注明所报材料名称、页数，办结取件时间及经办人。

（六）因工作人员没有认真履行职责，导致超时办结的，责令有关人员向当事人赔礼道歉；办结时限界满或在延长办结时限内仍未办结的，责令有关人员向当事人赔礼道歉并立即办结；造成不良后果的，应根据情节轻重，对有关人员按照责任追究制度有关规定进行处理。

（七）凡违反本制度的，给予批评教育，情节严重造成恶劣影响的，给予党纪政纪处分。

五、政务公开监督检查考核制度

（一）局办公室负责对局机关各科室及局直属事业单位的政务公开工作进行监督检查、考核。

（二）实行定期与不定期相结合，通过听汇报、看材料，群众座谈等方式，进行监督检查考核。

（三）监督检查考核的内容为政务公开制度建设情况，决策事项公开情况，便民措施执行情况，承诺践诺情况，政策依据公开情况以及群众满意情况等。

（四）监督检查考核人员将检查情况及时反馈受检单位，对存在问题的，责成受检单位整改。

（五）监督检查情况，纳入年终考核。对考核结果评为优秀的科室或单位予以通报表彰；对考核评定为较差的科室或单位，发出整改通知书，限期整改，并跟踪检查整改结果，存在问题较为严重的要进行责任追究。

六、政务公开廉政制度

（一）严禁向被管理、被服务的单位或个人直接或变相“吃、拿、卡、要”，不准接受超标准的接待。

（二）严禁收受基层单位赠送的现金、有价证券、购物卡以及代金卡等，或以权谋私、收受贿赂、获取回扣等。在公务活动或外事活动中，实行礼品、礼金登记制度。

（三）严禁参加与公务有关系的单位或个人在营业性歌厅、舞厅等公共娱乐场所安排的消费娱乐活动。

（四）严禁公款旅游，严禁到基层单位报销差旅费、招待费等。

（五）严禁用公款公物操办婚丧喜庆事宜和借机敛财。

（六）要采取不同形式，定期组织机关干部学习廉洁自律有关规定，通过召开民主生活会，进行对照检查。

（七）结合年终考核，对局机关各科室、各事业单位及干部职工进行廉洁自律评议。对存在问题的科室或个人，采取打招呼提醒、责成当事人说明情况、诫勉谈话等形式，解决好为政不廉问题，确保干部队伍的纯洁性。

（八）对政务公开工作中出现的问题，依据责任制追究当事人和主管领导的责任，对于服务不到位、服务对象不满意的，视情节轻重，给予责任人不同程度的处分。

七、政务公开责任追究制度

（一）工作中态度蛮横、刁难群众的工作人员，由所在单位批评教育，并向群众公开道歉，挽回影响。

（二）工作不负责任，造成不良后果的，给予批评教育或行政处分。

（三）工作中违反服务程序或超时服务的，对责任人给予批评教育，年内不能评优。

（四）行政收费工作中超标准收费的，除退回超收部分的费用外，相关责任人要作出书面检查。

（五）工作人员在执行公务活动中徇私舞弊，收受贿赂、滥用职权、泄露秘密和个人隐私的，给予行政处分，构成犯罪的依法追究刑事责任。

（六）对不按有关规定办事贻误工作，给退役军人事务部门造成影响的有关科室和单位取消年终评选先进集体资格，直接责任人不能晋升优秀档次；情节严重、影响较大的，将直接责任人调离原工作岗位，并按规定给予党纪政纪处分，并层层追究有关领导的责任。