**新华路街道办事处行政综合服务中心**

**AB岗工作制度**

为强化管理，规范服务，切实提高中心工作效能，提升服务水平，结合工作实际，特制定本制度。

第一条 AB岗工作制度是指在合理设置工作岗位，完善工作职责的基础上，在中心各窗口岗位上，分别设置两个岗位责任人，A岗工作人员为该职位的主岗责任人，B岗工作人员为该职位的备岗责任人，当A岗责任人因生病、出差、开会、休假等情况离岗期间，由B岗责任人代替其履行职责的工作制度。

第二条 实行AB岗工作制的目的是促进岗位之间既有分工又有合作，可填补因经办人员出缺而产生工作空档，使服务对象免遭空跑之苦，也是为了提高工作效率，确保中心限时办结制、服务承诺制等各项运作制度的有效落实。入驻窗口要对外公示每个工作岗位AB岗工作人员的主要职责，接受群众监督。

第三条 A、B岗位责任人应具备条件：

（一）为本单位、本系统从事本职在岗工作人员，符合基本任职条件，具备熟练承担岗位职责的政策和业务能力；

（二）熟悉并做到自觉遵守中心各项规章制度。

第四条 各窗口单位在选派中心窗口工作人员时，应选定A岗责任人和B岗责任人，A岗进驻，B岗候任，并将人员名单报送区行政综合服务中心备案。

第五条 AB岗的工作职责：

1、各窗口都要设立AB岗，避免出现空岗的现象；

2、B岗责任人在窗口工作期间，应认真负责做好A岗工作，既享有A岗责任人的职权，并对执行A岗工作结果负相应责任；

3、AB岗工作人员之间要相互传授业务知识、操作规程和技能；加强业务学习，不仅要精通主办工作的业务，而且要热情于协办工作的业务，提高自己的业务工作能力。A岗责任人因事离岗前，必须向中心请示，得到批准后，并向B岗责任人做好交接工作后，方可离岗；因特殊原因来不及移交的，应及时告知中心领导和B岗责任人，B岗责任人要立即顶岗；

4、因特殊情况AB岗责任人均不在时，窗口负责人、窗口单位应安排熟悉窗口业务的人员顶岗。

第六条 实行AB岗工作制后，各窗口不得以任何理由空岗缺岗，延误审批服务工作的正常办理。

第七条 各窗口单位应认真落实AB岗位工作制，做好运行中的有关协调工作。中心将AB岗制度落实情况作为窗口单位年度考核内容，对因空岗和AB岗之间工作衔接失误，造成该办的服务事项缓办、急办的事项延误办结的，按照考核管理办法处理并扣除相应分数。

第八条 行政综合服务中心负责工作人员的日常考核，窗口年度考核累计总分，纳入目标管理工作之中，工作人员考核结果作为公务员、事业人员年度考核的最终结果。窗口工作人员季度考核不合格的，中心诫勉谈话，限期整改；一年内连续两个季度考核不合格的退回原单位，年终考核定为不称职等次，中心并将结果上报组织部和人社局。