**丰顺县医疗保障局**

**工作管理制度汇编**

**（试行）**

（征求意见稿）

丰顺县医疗保障局

2019年5月

**目录**

一.班子建设制度·························································5

二.党组中心组学习制度···········································

三.党支部三会一课制度·················································8

四.会议制度······························································11

五.局党组会议议事规则·················································14

六.局长办公会议事规则·····················································

七.重大行政决策专家咨询论证制度······································

八.重大行政决策制定实施办法···········································

九.重大行政决策责任追究制度···········································

十、重大行政决策听取意见制度··········································

十一.重大行政决策实施情况后评价制度···································

十二.重大行政决策集体决定制度···········································

十三.重大行政决策风险评估制度···········································

十四.政府信息公开制度·······················································

十五.政府信息公开保密审查制度············································

十六.学习制度······························································

十七.公文办理制度························································

十八.保密工作制度························································

十九.接待群众来访工作制度·············································

二十.督查督办工作制度···················································

二十一.印章使用管理制度···················································

二十二.网站维护管理工作制度··········································

二十三.新闻媒体采访接待制度··········································

二十四.编外聘用人员管理办法··········································

二十五.工作人员考勤、请销假及外出报告管理制度·················

二十六.财务管理制度·····················································

二十七.公务卡管理使用办法············································

二十八.固定资产管理制度···············································

二十九.合同管理制度·····················································

三十.政府采购管理制度···············································

三十一.公务接待管理规定···············································

三十二. 差旅费管理规定··············································

三十三.会议费管理规定···············································

三十四.机关工会慰问制度············································

三十五.工作人员纪律规定············································

三十六.局领导带班制度···············································

三十七.服务承诺制····················································

三十八.首问责任制·····················································

三十九.限时办结制·····················································

四十.一次性告知制·····················································

四十一.岗位责任制························································

四十二.AB岗工作制······················································

四十三.窗口文明服务规范用语········································

**班子建设制度**

为进一步加强领导班子建设，不断强化领导班子立党为公、执政为民的意识，规范领导干部的言行，增强领导班子的凝聚力和战斗力，提高领导干部的执政能力和领导水平，结合本局实际，制定如下制度。

**一、坚持理论学习制度，提高班子成员的思想理论素质**

（一）提高学习的自觉性。班子成员要自觉认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想；认真学习《中国共产党章程》和党内重要规章制度；认真学习党中央、国务院和中央领导同志的重要讲话、批示、指示精神，学习省、市重要会议、文件和重大工作部署；学习市场经济理论、现代管理知识、业务知识和法律知识，提高领导班子驾驭复杂局面和解决实际问题的能力。

（二）积极参加本局党组理论学习中心组的学习。认真落实局党组理论学习中心组学习计划。学习采取集中学习与个人自学，务实与务虚相结合的方式进行。集中学习要做到议题明确，重点突出，每次解决1-2个实际问题。

（三）发扬理论联系实际的学风。紧密联系本单位的实际和个人的思想工作实际，加强理论、业务学习，不断提高班子成员的政治理论素质，增强贯彻执行党的路线、方针、政策的自觉性，增强政治敏锐性、鉴别力。

**二、坚持党的民主集中制，实行决策民主化、科学化**

（一）坚持集体讨论，民主决策的原则。严格坚持“集体领导，民主集中，个人酝酿，会议决定”的原则，凡重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额资金的使用，必须通过局领导班子会议集体研究决定，实现决策民主化。

（二）决策要充分体现群众意愿。在重大问题决策之前，要深入进行调查研究，充分听取干部群众的意见，做到没有经过认真调查研究不决策，没有经过可行性研究不决策，实现决策科学化。

（三）实行集体领导与个人分工负责制。领导班子要坚持实行集体领导下的分工负责制，对每项重大决策要指定具体负责人，负责督促、检查、落实，随时掌握和反馈有关情况，及时研究和解决决策实施过程中出现的各种问题。

**三、健全民主生活会制度，及时解决班子自身存在的问题**

（一）落实会议的时间、内容。领导班子及成员的民主生活会原则上每年召开一次。着重解决领导班子和领导成员在党性、党风和工作中存在的主要问题。

（二）做好会前准备。充分做好民主生活会的会前准备工作。通过印发征求意见表、召开座谈会和个别谈话等形式，广泛征求干部群众的意见和建议，做好归纳、整理，及时反馈给每个班子成员。

（三）开展积极的批评和自我批评。在民主生活会上，班子成员要本着以人为善、以工作为重的态度，认真进行思想交流，针对各自在党性党风和廉政建设等方面存在的问题和干部群众提出的意见，开展积极健康的批评和自我批评。通过分析问题，谈认识，找原因，挖根源，吸取教训，研究整改，达到解决问题、共同提高的目的。

**四、落实党风廉政建设责任制，带头廉洁自律**

（一）落实责任人的职责。加强党风廉政制度建设，制定《党风廉政建设主体责任清单》明确每个班子成员的责任范围。要认真落实责任人的职责，按规定的职责要求，抓好局机关党风廉政制度的落实。

（二）坚持廉洁从政，依法办事。认真贯彻落实执法责任制，加大依法执政力度，严肃工作纪律，提高工作透明度，自觉接受群众监督，反对弄虚作假、徇私舞弊办人情事，防范以工作之便以权谋私、搞钱权交易。

（三）廉洁自律，为人表率。领导班子成员要自觉争当领导干部廉洁自律的模范。不参加公款消费的娱乐活动，不参加有碍公务的宴请，不接受单位和个人的礼金、贵重礼品和有价证券等。同时，要管好下属干部和家属，不要利用自己的职位和影响，为亲友、为本人谋取利益。

## **局党组理论学习中心组学习制度**

为进一步推进局党组理论学习中心组学习制度化、规范化，推动理论武装工作深入开展，提高领导干部的理论水平和工作能力，加强领导班子思想政治建设，根据《中国共产党党委（党组）理论学习中心组学习规则》、《广东省党委（党组）理论学习中心组学习办法》和《丰顺县党委（党组）理论学习中心组学习制度》等党内法规，结合我局实际，制定本制度。

**一、学习意义及适用范围**

（一）党组理论学习中心组学习，是局党组领导班子和领导干部在职理论学习的重要组织形式，是严肃党内政治生活、强化党性修养的重要内容，是加强局领导班子思想政治建设的重要制度，是建设学习型服务型创新型的马克思主义执政党、提高党的执政能力和领导水平的重要途径。

局党组应当把理论学习中心组学习列入重要议事日程，纳入党建工作责任制，纳入意识形态工作责任制。

（二）党组理论学习中心组学习以政治学习为根本，以深入学习中国特色社会主义理论体系为首要任务，以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神为重点，以掌握和运用马克思主义立场、观点、方法为目的，坚持围绕中心、服务大局，坚持知行合一、学以致用，坚持问题导向、注重实效，坚持依规管理，从严治学。自觉用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。

（三）本制度适用于局领导班子理论学习中心组学习。

**二、组织与职责**

（一）党组理论学习中心组主要由党组领导班子成员组成，可以根据学习需要适当吸收有关人员参加。

（二）每年年初要明确当年学习内容、学习重点、学习方向、组织方式等事项。

党组书记是理论学习中心组学习第一责任人，主要职责是审定学习计划、确定学习主题和研讨专题、提出学习要求、主持集体学习研讨、指导和检查中心组成员的学习情况。书记不能参加学习时，由主持党组日常工作的责任人代行职责。

党组负责宣传思想工作的成员是理论学习中心组学习直接责任人，主要职责是配合党组书记做好学习的组织工作。

党组其他成员应当积极参加学习，自觉遵守理论学习中心组学习制度，按照学习安排或者受委派承担相应职责。

（三）党组理论学习中心组配备学习秘书，由人事科负责人担任。学习秘书主要职责是负责制定学习计划、加强联系沟通、做好学习宣传、收集整理编印或为中心组成员每月提供一份学习资料等工作。

**三、学习内容、形式与要求**

（一）党组理论学习中心组学习内容包括：

1.马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想。

2.党章党规党纪和党的基本知识。

3.党的路线、方针、政策和决议。

4.国家法律法规。

5.社会主义核心价值观。

6.党的历史、中国历史、世界历史和科学社会主义发展史。

7.推进中国特色社会主义事业所需的经济、政治、文化、社会、生态、科技、军事、外交、民族、宗教等方面知识。

8.改革发展实践中的重点、难点问题。

9.市委、市政府重大决策部署以及重要会议精神

10.党中央和上级党组织要求学习的其他重要内容。

（二）党组理论学习中心组可以通过以下适当形式，开展切实有效的学习活动：

1.集体学习研讨。局党组理论学习中心组应当将集体学习研讨作为学习的主要形式，把重点发言和集体研讨、专题学习和系统学习结合起来，深入开展学习讨论和互动交流。理论学习中心组学习以中心组成员自己学、自己讲为主，适当组织专题讲座、辅导报告。

2.个人自学。理论学习中心组成员应当根据形势任务的要求，结合工作需要和本人实际，明确学习重点，研读必要书目，下功夫刻苦学习，做到有计划、有步骤、有措施、有落实。

3.专题调研。理论学习中心组成员应当把理论学习与专题调研结合起来，围绕本单位改革发展面临的突出问题，深入基层、深入群众，扎实开展调查研究，深化理论学习。调研可以由党组统一组织，也可结合分管工作自行开展。

理论学习中心组成员应当积极参加学习讲坛、读书会、报告会等学习活动，充分利用网络学习平台开展学习，拓宽学习渠道，提升学习效果。

党组理论学习中心组应当结合本单位实际，创新学习方式，改进学习方法，增强学习的吸引力、针对性和实效性。

（三）理论学习中心组应当坚持把学习马克思主义理论作为做好一切工作的看家本领，把学习党的基本理论与学习党的理论创新成果结合起来，把握精神实质，掌握精髓要义，做到真学真懂真信真用。

坚持学以立德、学以修身、学以益智、学以增才，把提高理论素质与增强党性修养、提升工作本领结合起来，坚定理想信念，加强党性锻炼，提高精神境界。大力弘扬理论联系实际的马克思主义学风，紧密结合改革开放和社会主义现代化建设的实际，紧密结合思想和工作实际，努力掌握马克思主义立场、观点、方法，学以致用、用以促学、学用相长，提倡理论学习中心组成员结合工作实际撰写学习心得、调研报告或者理论文章，把学习成果转化为有效的政策举措。坚持问题导向，提高运用党的基本理论解决实际问题的能力。

理论学习中心组成员应当发挥“关键少数”的示范和表率作用，自觉学习、带头学习，努力成为建设学习型党组织和学习型领导班子的精心组织者、积极促进者、自觉实践者，带动全局大兴学习之风。

加强对理论学习中心组学习主题、内容、授课人的审核把关和课堂现场管理。

集体学习研讨应当保证学习的时间和质量，每年应当集中一定时间学习，每季度不少于1次，每次集中学习时间为半天以上。不得以民主生活会、部署具体工作等形式代替党组理论学习中心组学习。

集体学习研讨应当保证参学率，每次集中学习研讨的参学率要达到2／3以上。因特殊情况不能参加集中学习研讨的，应事前向党组书记或主持党组日常工作的负责人请假，并以适当方式补学。理论学习中心组成员每年集中学习研讨的请假，原则上不得超过当年所学次数（场次）的1／4。

理论学习中心组应当做到有据可查，有计划、有通知有记录、有检查、有报告、有落实。

党组理论学习中心组学习专项经费应当列入本单位年度财政预算。

**四、学习管理**

（一）局党组理论学习中心组每年年初按照上级部署要求，结合工作实际，制定年度学习计划。根据党和国家新的重大部署，适时对学习计划进行补充和调整，作出阶段性学习安排和专题学习计划。年度学习计划由局党组审定后施行，并报送上级党委宣传部、组织部或者有关党的机关工作委员会备案。

（二）党组理论学习中心组每年向有关党的机关工作委员会报送中心组学习情况。

**党支部三会一课制度**

为了进一步加强基层党组织建设，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，根据《中国共产党党章》的有关规定，结合我局实际，制定本制度。

**一、总体要求**

“三会一课”制度是党支部工作的基本制度，各党小组应当把“三会一课”活动纳入工作计划，作为一项重要工作来抓。各党小组要结合实际，贴近中心工作，有针对、有重点的组织好“三会一课”活动。通过 “三会一课”教育，不断提高党员的思想政治素质，切实转变工作作风，提升工作水平，推动党员队伍和基层党组织建设。

**二、主要内容**

　　“三会一课”，是指定期召开支部委员会、党小组会、支部党员大会，按时上好党课。

　　(一)支部委员会。

　　支部委员会由支部书记主持，支部委员参加。其主要内容是：研究、贯彻落实上级党组织的指示精神和决定;结合本支部实际研究本支部党建工作，制定工作计划，检查和总结工作情况;分析本支部党员状况，制定党员教育管理措施;讨论入党积极分子和党员发展对象的培养和考察问题，讨论预备党员转正问题;其他需要支部讨论的重要问题。

　　(二)党小组会。

　　党小组会是党小组活动的主要形式之一，是党员组织生活的重要组成部分。党小组会由党小组长主持，其主要内容是：组织党员学习党的路线、方针、政策;学习党的基本知识和基本理论;学习国家的法律、法规和政策;学习上级党组织的决议;汇报交流党员的思想、工作、学习情况;反映党员群众的意见和建议;围绕党支部的工作，结合实际提出贯彻措施，并检查落实情况等。

　　(三)支部党员大会。

　　支部党员大会由支部委员会召集、支部书记或者副书记主持，全体党员参加。其主要内容是：传达学习党的路线、方针、政策和党的有关文件;贯彻落实上级党组织的决议、决定、指示;听取、讨论和通过支部委员会的工作报告和工作计划;对支部委员会的工作进行审查和监督;讨论党员的表彰或者处分等问题;讨论发展新党员及预备党员转正问题;选举新一届支部委员会;讨论支部委员会提交的其他重要问题。

　　(四)党课。

　　党课由党员和入党积极分子参加。党课是对党员进行教育的最经常、最基本的一种形式。组织好党课教育，是党支部的一项重要工作。支部党课教育内容根据每一时期党的中心工作要求和党员的思想教育实际确定。其主要内容是：党的路线、方针、政策和党的基本知识、基本理论教育;习近平新时代中国特色社会主义思想；国内外政治经济形势教育;党规党纪与党风廉政教育;党员先进性教育;法律法规和政策知识教育;科学文化历史知识教育等。

**三、时间安排**

　　“三会一课”活动应当定期进行。每月召开一次支委会或者支委扩大会议;每月至少召开一次党小组会议，每个季度召开一次支部党员大会，每季度上一次党课。根据工作需要，“三会一课”活动也可随时进行。若无特殊情况，一般不宜推迟进行。

**四、具体要求**

　　(一)服务中心工作。“三会一课”要结合党和国家的形势，围绕局中心工作进行，要有鲜明的现实性、针对性和实践性。

　　(二)精心组织安排。“三会一课”必须精心组织，精心安排，注重实效，采取灵活多样的形式和积极有效的方法，不断提高“三会一课”的质量。要克服和防止走形式、走过场。

　　(三)完善有关制度。

　　各党小组要严格“三会一课”考勤制度，健全“三会一课”记录簿，会后要及时小结，使“三会一课”活动规范化、制度化。

**会议制度**

为进一步规范各类会议，推进科学民主决策,提高议事质量,结合我局实际,制定本制度。

**一、会议的形式**

1、局党组会议。由局党组书记或其委托党组成员主持召开，局党组班子成员参加，办公室主任列席，必要时请有关股室人员列席。如遇特殊紧急情况来不及召开局党组会议时，可根据实际情况向局党组书记请示并经同意后采取圈阅签批的方式进行，并报办公室备案。

主要内容：学习、宣传、贯彻党的路线、方针、政策，贯彻落实市委决策、部署、指示、决定等事项； 需要向县委请示报告的重要事项； 局机关党组织请示报告的重要事项；局领导班子成员分工以及局机关机构设置、职责、人员编制等事项；重大决策、重要人事任免、重大项目安排、大额资金使用等事项；局机关干部队伍建设和人才队伍建设； 加强局机关党的建设重要事项；意识形态工作、思想政治工作、精神文明建设方面的重要事项；党风廉政建设和反腐败工作方面的重要事项；统战工作、群团工作等方面需经局党组讨论决定的重要事项；其它需要局党组会议讨论事项。

局党组会议每月召开一次，必要时临时决定召开。

2、局长办公会议。由局长或其委托其他局领导主持召开，局领导班子参加，办公室主任列席，必要时请有关股室人员列席。如遇特殊紧急情况来不及召开局长办公会议时，可根据实际情况向局长请示并经同意后采取圈阅签批的方式进行，并报办公室备案。

主要内容：传达学习贯彻上级重要文件、会议精神，研究制定贯彻意见；讨论决定本局业务工作重大事项；审议各项规章制度；其它需要局长办公会议讨论事项。

局长办公会议每月召开一次，必要时临时决定召开。

3、局务会议。局长或其委托的其他局领导主持召开，局领导及各股室负责人参加。

主要内容：学习传达上级会议、文件精神及领导指示，讨论制定具体贯彻落实措施，听取各股室的工作汇报，检查落实任务完成情况，安排部署工作，研究解决工作中的问题。

局务会议每季度召开一次，必要时临时决定召开。

4、全体干部职工会议。 局长或其委托的其他局领导主持召开，局全体工作人员。

主要内容：学习传达上级会议、文件精神及领导指示，部署全局工作，通报年度、阶段性工作情况；民主推荐、人事任免、年度考核等事项；通报有关情况以及其它需要全体同志讨论知晓事项。

全体干部职工会议根据实际需要召开。

5、业务分析会议。由局长或分管领导主持召开，相关业务股室人员参加。

主要内容：讨论业务工作中出现的问题，协调各项业务工作关系。

业务会议根据实际需要召开。

**二、会议注意事项**

局党组会由办公室负责人担任记录，局长办公会、局务会、全体工作职工会议由办公室记录。业务分析会由所在股室记录。会议记录（包括个人笔记）要妥为保管。

## 

## 局党组会议议事规则

**第一章 总 则**

第一条 为落实民主集中制原则，认真执行“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的工作原则，规范我局党组会议议事决策程序和机制，根据《中国共产党党章》和《中国共产党党组工作条例（试行）》等党内有关规定，制定本规则。

第二条 局党组会议是局党组对“三重一大”事项的议事决策性会议，实行党组书记负责制。

**第二章 议事规则**

第三条 议事范围。

局党组建立议事内容目录，实行清单管理。议事内容清单如下：

　　（一）学习、宣传、贯彻党的路线、方针、政策，贯彻落实市委决策、部署、指示、决定等事项；

　　（二）需要向县委请示报告的重要事项；

　　（三）局机关党组织请示报告的重要事项；

　　（四）局领导班子成员分工以及局机关机构设置、职责、人员编制等事项；

　　（五）重大决策、重要人事任免、重大项目安排、大额资金使用等事项；

　　（六）局机关干部队伍建设和人才队伍建设；

　　（七）加强局机关党的建设重要事项；

　　（八）意识形态工作、思想政治工作、精神文明建设方面的重要事项；

　　（九）党风廉政建设和反腐败工作方面的重要事项；

　　（十）统战工作、群团工作等方面需经局党组讨论决定的重要事项；

　　（十一）加强局党组自身建设有关事项；

　　（十二）其他应当由局党组讨论决定的重要事项。

本议事内容清单根据工作需要经局党组研究通过后适时进行调整。

**第三章 议事程序及要求**

第四条 局党组会议坚持“会前充分准备，会中议题集中，会后检查落实”的程序，确保会议质量和议事效率。

第五条 议事程序。

（一）会前准备。

局党组会议议题由局党组书记提出，或者由局党组成员提出建议、局党组书记综合考虑后确定。紧急情况下，来不及召开局党组会议，又必须尽快作出决定的，由局党组书记临机处置，事后及时向局党组通报。

（二）会中决定。

局党组会议作出决定的过程，必须体现决策科学化、民主化、规范化的要求。议题由局分管领导或相关议题股室负责人作汇报,汇报内容简明扼要，各出席人员要畅所欲言，充分发表意见。参会人员在充分听取、反复磋商、集思广益的基础上，作出明确表态。

（三）会后落实。

局党组会议作出的决定，由承办业务股室在规定时限内贯彻落实。局办公室负责督办、检查，协调解决实施中的问题。

第六条 会议的召开。

（一）局党组会议一般在每月初召开，如遇重大或急办事项，局党组书记可临时决定召开会议。局办公室原则上提前2天将会议时间、地点以OA或短信等形式通知出席、列席会议的全体人员。

（二）局党组会议应当有半数以上局党组成员到会方可召开。讨论决定干部任免事项，必须有三分之二以上局党组成员到会。局党组成员因故不能参加会议的应当在会前向局党组书记请假，对会议议题的重要意见可以用书面形式表达，会后由会议召集人指定专人及时向其通报会议情况。

（三）局党组会议由局党组书记主持，局党组书记因故不能到会，可由局党组书记委托一名党组成员主持。

（四）局党组会议参加成员为：党组班子成员、办公室负责人列席并负责会议内容的记录、整理、存档备查，必要时相关议题股室负责人列席。根据工作需要，可召开局党组扩大会议。

（五）局党组会议议题涉及本人或者其亲属以及存在其他需要回避情形的，有关局党组成员应当回避。

第七条 纪律要求。

（一）局党组会议作出的决议，由局党组成员按分工落实或组织有关部门实施。负责组织实施的局党组成员，应当及时向局党组报告决议实施情况。局党组决策一经作出，应当坚决执行。局党组成员对局党组决策有不同意见的，可以保留或者向上级党组织反映，但在局党组决策改变前应当坚决执行。

（二）局党组会议的内容，除应当公开的外，与会人员须保守秘密，不得泄露，违者将根据情节轻重和造成的后果，给予批评教育直至纪律处分。

**局长办公会议事规则**

**第一章 总 则**

第一条 为落实民主集中制原则，规范和健全我局局长办公会议议事决策程序和机制，保证行政决策的科学化、民主化、规范化，提高会议质量和议事效率，制定本规则。

第二条 局长办公会议是局班子对重大事项行政议事的决策性会议，实行行政首长负责制。主要任务是贯彻执行市委市政府和省医疗保障局的决策部署，讨论决定重要事项，研究部署重要工作任务，处理重要行政事务。

**第二章 议事规则**

第三条 议事范围。

传达学习贯彻上级重要文件、会议精神，研究制定贯彻意见；讨论决定业务工作重大事项；审议各项规章制度；其它需要局长办公会议讨论事项。

**第三章 议事程序及要求**

第四条 局长办公会议坚持“会前充分准备，会中议题集中，会后检查落实”的程序，确保会议质量和议事效率。

第五条 议事程序。

（一）会前准备。

提请局长办公会议研究讨论的内容，各股室应先调查研究、充分酝酿，准备充分后由股室负责人向分管领导汇报并经主要领导审定后，再提请局长办公会议讨论决定。如遇特殊紧急情况来不及召开局长办公会议时，可根据实际情况向局长请示并经同意后采取圈阅签批的方式进行。

（二）会中决定。

局长办公会议作出决定的过程，必须体现决策科学化、民主化、规范化的要求。议题由局分管领导或相关议题股室负责人作汇报,汇报内容简明扼要，各出席人员要畅所欲言，充分发表意见。参会人员在充分听取、反复磋商、集思广益的基础上，作出明确表态。

（三）会后落实。

局长办公会议作出的决定，由承办业务股室在规定时限内贯彻落实。局办公室负责督办、检查，协调解决实施中的问题。

第六条 会议的召开。

（一）局长办公会议一般在每月初召开，如遇重大或急办事项，局长可临时决定召开会议。局办公室原则上提前2天将会议时间、地点以OA或短信等形式通知出席、列席会议的全体人员。

（二）局长办公会议必须有半数以上成员到会方能举行，讨论重要问题，作出重大决策时，应有三分之二以上成员参加。班子成员因故不能出席会议的，需提前向局长请假，在可能的情况下，可以事先对议题留下意见和建议。

（三）局长办公会议由局长主持，局长因故不能到会，可由局长委托一名副局长主持。

（四）局长办公会议参加成员为：正副局长、相关议题股室负责人参加。办公室派员负责会议内容的记录、整理、存档备查。

（五）局长办公会议议事时，凡涉及与会者自身或夫妻关系、直系血亲关系、近姻近亲关系等人员利益时，有关成员应予回避。

第七条 纪律要求。

（一）经局长办公会议集体研究作出的决定，各成员必须坚决执行，因特殊情况需改变的，允许保留个人意见，但在没有作出新的决定前，必须坚决执行局长办公会议的决定。

（二）局长办公会议的内容，除应当公开的外，与会人员须保守秘密，不得泄露，违者将根据情节轻重和造成的后果，给予批评教育直至纪律处分。

**重大行政决策制定实施办法**

**第一章 总 则**

第一条 为了规范医疗保障部门的行政决策行为，明确行政决策责任，减少行政决策失误，保证行政决策质量，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》和省、市相关要求，制定本办法。

第二条 局重大行政决策（以下简称“重大决策”）包括以下事项：

（一）受市人大常委会或市政府的委托，由本局负责起草地方性法规、行政规章（送审稿）；

（二）编制全市医疗保障发展规划；

（三）制定以本局名义出台的规范性文件或本局起草、提请市政府或市政府办公室发布或转发的规范性文件；

（四）编制医疗保障财政预算、决算、重大资金安排；

（五）研究全市医疗保障重大基础设施建设项目、国有资产处置方面的重大事项；

（六）涉及医疗保障方面的重要政策措施；

（七）限制公民、法人和其他组织权利的决定、通知等；

（八）本机关认为应当列为重大决策的其他事项。

第三条 局机关主要领导和分管领导对不属于本办法第二条规定的一般行政事项，可按照科学、效率、合法、公平的原则，参照本规定的有关要求，自行择优决策，但其决策内容应当向行政首长报告。

人事任免、外事工作、行政问责和重大突发事件的处理，不适用本规定。

第四条 局机关重大决策应当坚持以下原则：

（一）科学决策原则。尊重客观规律，运用科学的方式，做到现实性和前瞻性相结合，使决策符合人力资源和社会保障事业的发展趋势，符合社会发展规律；

（二）民主决策原则。反映民意，集中民智，做到公众参与、专家论证和本机关决定相结合，体现和反映最广大人民群众的根本利益；

（三）依法决策原则。严格按照法定权限和法定程序进行，正确履行法定职责。

第五条 局重大决策应当兼顾公民个人利益、社会公共利益与国家利益，有利于加快梅州振兴发展和促进本市人力资源和社会保障事业全面、协调、可持续发展。

第六条 局重大决策通过梅州市医疗保障局网站或新闻媒体等公布。涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的事项除外。

**第二章 决策形式**

第七条 局重大决策应当经过局党组会或局长办公会集体讨论决定，不得以传阅会签或个别征求意见等形式替代会议审议决定。需提交局党组会或局长办公会决定的，按照局党组会或局长办公会工作规则的要求进行。

第八条 局机关主要领导代表局机关对重大行政事项行使决策权，分管领导协助决策。

第九条 经局长办公会决定，由局主要领导委托的分管领导对重大行政事项作出决策的，应当事后向本机关领导班子全体成员通报。

第十条 局有关股室为决策承办单位，负责承办局重大决策事项的调研、方案起草与论证等前期工作。

股室报分管领导批准后，可以委托专家、专业服务机构或者其他有相应资质的组织完成相关专业性工作。

第十一条 局办公室负责组织安排本机关重大决策事项，并提供综合服务。

**第三章 方案准备**

第十二条 承办股室应当深入开展决策调研工作，全面、准确掌握决策所需的有关情况，采取多种形式广泛听取公众意见和建议，形成决策调研报告（或调研汇报提纲）和决策备选方案。

第十三条 对需要进行多方案比较研究的问题或者存在争议经协商仍未形成一致意见的事项，决策承办股室应当根据公众、专家或部门的不同主张拟订两个以上决策备选方案。

拟订决策备选方案时应当进行决策施行效应的预测。

决策承办股室拟订决策备选方案时，不得有下列情形：

（一）所采集的信息失真或者过时；

（二）遗漏必要的信息；

（三）隐瞒、歪曲真实情况；

（四）泄露需要保密的信息。

第十四条 决策承办股室应当对决策备选方案的科学性、可行性、合法性、适当性进行充分论证。

对涉及面广、与人民群众利益密切相关的决策事项，可采用报刊、互联网、广播电视等媒介公布或者采取座谈会、听证会、论证会等方式，充分听取社会公众对本局重大决策备选方案的意见，并将意见及采纳情况形成报告。

**第四章 审议决定**

第十五条 决策备选方案提交局党组会或局长办公会审议前，应报经分管领导审核同意，并提前送其他局领导审阅。

涉及法律法规政策的事务，决策承办股室在提交审议前，应当先送局办公室审核，再报经分管领导审核同意。

第十六条 提交局长办公会或局务会审议的重大决策事项议题，由局长确定。

第十七条 提交局党组会或局长办公会审议的重大决策事项，应当报送以下资料：

（一）决策调研报告（或调研汇报提纲）、决策备选方案及说明；

（二）所征求的意见和建议及其采纳情况；

（三）需要专家评审的，应有专家评审组综合评审意见；

（四）对社会影响较大的事项，应有风险预测报告和防范预案；

（五）国内外有相同或相似项目的，应当报送有关资料；

（六）有关的法律、法规和政策规定，特别是禁止性规定；

（七）须进行成本效益分析的，应当同时报送分析报告。

上述送审资料，应当按局党组会或局长办公会规定的资料报送时间和要求报送局办公室。

第十八条 局党组会或局长办公会审议局重大决策事项，必须遵守下列规定：

（一）有三分之二以上组成人员到会；

（二）决策承办股室向会议作决策方案说明，回答会议组成人员的询问；

（三）决策事项的局分管领导重点阐述意见，并提出决策建议。因故不能到会的，书面提出决策建议；

（四）会议其他组成人员应当发表意见；

（五）局主要领导在组成人员讨论之前不发表倾向性意见。

第十九条 局主要领导可以根据会议集中审议的情况对审议的事项作出同意、不同意、修改、搁置及再次审议的决定。作出同意决定的，由局主要领导或其授权的分管领导签发；作出不同意决定的，决策方案不得实施；作出修改决定的，属文字性修改的，由局主要领导或其授权的分管领导签发，属重大原则或实质内容修改的，应按程序重新审议；作出搁置决定的，超过一年期限，审议方案自动废止；作出再次审议决定的，应按程序重新审议。

第二十条 局主要领导一般应当根据多数人的意见作出决定，局主要领导也可以根据少数人的意见或综合判断作出决定，但应当说明理由。

第二十一条 局办公室应当做好本机关重大决策会议记录。

会议记录应当包括以下主要内容：

（一）重大决策会议举行的时间、地点、主持人、出席人员、缺席人员、列席单位及人员、特邀专家、记录人等基本情况；

（二）重大决策事项以及主要问题；

（三）审议过程及会议组成人员的意见；

（四）其他参会人员的意见；

（五）主要分歧意见；

（六）局主要领导的决定。

第二十二条 局办公室应按照《中华人民共和国档案法》的有关规定，形成本机关重大决策事项档案。

本机关重大决策事项档案，包括重大决策会议纪要、会议专项记录、本规定第十七条规定的报送材料，以及决策执行过程中涉及执行评估、督促检查、公众监督和反馈修正等有关材料。

第二十三条 参会人员必须严格遵守会议纪律，对会议未定事项和决定不对外公开的事项以及会议讨论情况，不得对外泄露。

**第五章 决策执行**

第二十四条 局办公室应当对本机关重大决策进行工作任务和责任分解，明确执行股室和工作要求。

涉及跨分管工作范围的，原则上由一位分管领导负责，有关分管领导配合。

第二十五条 有关执行股室应当根据各自职责，全面、及时、正确地贯彻执行重大决策，不得拒不执行、不完全执行、变相执行、推诿执行、拖延执行。

第二十六条 根据本机关重大决策执行要求，决策执行股室应当进行决策执行评估,并将评估结论及时报告局主要领导和分管领导。在决策执行过程中,及时将决策事项执行情况向局党组会或局长办公会报告。

第二十七条 局办公室负责本机关重大决策执行的检查、督办、考核等工作，根据决策方案和局工作部署，采取跟踪检查、督促催办等措施，确保决策方案的正确施行，并及时向主要领导和分管领导报告督查情况。

第二十八条 公民、法人或者其他组织认为本机关重大决策事项应当停止执行或修正的，可以向局办公室提出质疑或建议。

第二十九条 决策执行股室在执行过程中，发现本机关重大决策因不可抗力或所依赖的客观条件发生变化导致决策目标全部或部分不能实现的，应当及时向主要领导或分管领导报告，并书面提出停止执行、暂缓执行或修正决策的建议。

局主要领导可以根据执行股室提出的建议或公民、法人及其他组织提出的建议，参照本办法规定的决策程序作出继续执行、停止执行、暂缓执行或修正决策方案的决定。出现紧急情况的，局主要领导可以直接作出决定，但必须记录在案。

第三十条 局主要领导作出停止执行、暂缓执行或修正重大决策决定的，决策执行股室应当采取有效措施，尽量避免或减少损失。

**第六章 法律责任**

第三十一条 违反本办法，导致本机关重大决策失误的，按照有关法律法规和《梅州市行政执法责任制规定》、本局《行政决策责任追究制度》的规定，追究责任。

第三十二条 决策执行股室违反本办法，导致本机关重大决策不能全面、及时、正确实施的，按照有关法律法规和《梅州市行政执法责任制规定》、本局《行政决策责任追究制度》的规定，追究责任。

第三十三条 违反本办法第二十二条、第二十三条规定的，按照《中华人民共和国档案法》或《中华人民共和国保守国家秘密法》的有关规定，追究责任。

**重大行政决策专家咨询论证制度**

第一条　为提高重大决策事项的质量，规范重大决策程序，建立科学论证决策体系，促进重大行政决策的科学化、民主化和制度化，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》和省、市有关要求，结合本局工作实际，制定本制度。

第二条　本局重大行政决策事项的专家咨询论证活动，适用本制度。法律、法规和规章另有规定的，依照其规定。

第三条　本制度所称重大行政决策（以下简称“重大决策”）的事项见《重大行政决策制定实施办法》第二条。

第四条　重大决策事项，在提交局党组会或局长办公会集体讨论决策前，应按照上级的要求和有关部门的申请以及实际工作需要，先交由专家进行咨询论证。

第五条　承办股室根据决策的需要，负责开展与相关专家的联络和咨询论证的组织工作，组织咨询专家围绕重大决策事项进行研究并提出科学的咨询论证意见，供局机关决策参考。

第六条 局办公室为开展咨询论证的组织和联络提供后勤保障服务。

第七条 咨询论证的内容：

（一）重大决策的可行性研究；

（二）重大决策的合法性研究；

（三）重大决策的经济社会效益研究；

（四）重大决策的执行条件研究；

（五）其他必要的相关因素研究。

第八条　咨询论证的程序：

（一）承办股室组织相应的专家对咨询论证事项进行咨询论证，并根据咨询论证事项的性质和特点确定论证的程序和时间。

（二）承办股室根据工作需要邀请局机关有关领导和业务股室负责人参加咨询论证工作会议，并负责会议记录和材料收集、整理工作。

（三）专家咨询论证意见，由承办股室汇总报经分管领导审核同意后，提交局党组会或局长办公会作为决策参考。

（四）局机关决策吸纳专家咨询论证意见情况，由承办股室向相关专家反馈。

第九条　咨询论证的方式：

（一）聘任专家论证方式。根据指定或委托组织聘任的专家进行咨询论证。

（二）临聘专家论证方式。对一些特殊决策事项或专业性较强的重大决策事项，邀请国内外专家参加专项咨询论证。

（三）公开招标论证方式。根据需要对特别重大的决策事项，面向国内外专家或中介咨询机构公开招标征集咨询论证意见。

第十条　重大决策专家咨询论证所需经费根据部门预算编制的有关规定，提出年度专家咨询论证经费预算，经审定后列入专项工作财政预算。

第十一条　本制度所称咨询专家，是指经本局聘请的参与重大决策事项咨询论证工作，并提出咨询论证意见的专家。

第十二条　咨询专家应当具备下列条件：

（一）学术造诣高，在相关专业领域具有相当的影响力和知名度；

（二）具有较丰富的实践经验，熟悉有关法律、法规、技术规范和标准；

（三）热心咨询论证事业，责任心强，在时间和精力上能够保证参加委托的咨询论证工作；

（四）具有较高的社会公信力，公正诚信，敢于直言不讳提出咨询论证意见。

第十三条　咨询专家应独立自主开展咨询论证工作，相关股室应为专家咨询论证提供必要的条件和保障。

第十四条　咨询专家应履行下列义务：

（一）遵守咨询论证工作章程；

（二）以实事求是和认真负责的态度履行职责，客观、公正、科学地进行咨询论证；

（三）严格遵守保密纪律，不得泄露咨询论证的内容、过程和结果等情况，不得丢失、外传参与的重大决策事项资料；

（四）接受社会监督和本局重大决策事项的管理。

第十五条　建立咨询论证后评价制度。局机关承办股室应建立咨询论证工作档案和信用评价记录，记载专家咨询论证意见的可靠程度和决策实施效果。

第十六条　建立咨询论证问责制度。对局机关确定需要进行专家咨询论证的重大决策事项，必须组织专家咨询论证。但承办股室未组织专家咨询论证，或对专家咨询论证意见不予吸纳的，必须说明原因并得到局主要领导的批准，否则，由此造成的工作失误和损失要追究其相应责任。

**重大行政决策听取意见制度**

第一条 为建立健全公众参与重大行政决策的规则和程序，完善行政决策信息和智力支持系统，增强行政决策的透明度和公众参与度，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》和省、市有关要求，结合我局工作实际，制定本制度。

第二条 本局对重大行政事项做出决策前，应当畅通社情民意反映渠道，扩大公众有序参与，充分听取与决策事项有利害关系的相关各方以及社会各界的意见，全面、准确掌握决策所需的信息，善于集中人民群众的正确意见，真正将决策置于人民群众的监督之下。

第三条 本制度所称重大行政决策（以下简称“重大决策”）包括的事项见本局《重大行政决策制定实施办法》第二条。

第四条 重大决策听取意见由决策承办股室组织实施。

第五条 重大决策听取意见采取公示、调查、座谈、论证、听证等形式进行，充分听取人民群众提出的合理化意见和建议。凡涉及面广或者与公民、法人和其他组织利益密切相关的决策事项，应当采取公示或听证等形式，公开征求意见。征求公众意见，应当综合考虑地域、职业、专业、受影响程度等因素，合理选择被征求意见的公民、法人或者其他组织。

第六条 决策承办股室在必要时应当组织专家评审组对决策事项进行专家咨询论证；或邀请人大代表和政协委员参与重大决策事项，广泛听取人大代表和政协委员的意见和建议。

第七条 在公开听取意见过程中，决策承办股室应当全面、客观地听取各个方面的意见，特别是对重大决策的反对意见和修改意见。严禁决策承办股室包办公众意见，或者只听取赞成的意见，漏报、瞒报公众意见。

第八条 承办股室应将听取意见情况进行归纳整理，形成书面报告，连同决策方案草案一并提交，提交程序见本局《重大行政决策制定实施办法》第十五条。

第九条 听取意见的结果作为局机关决策的重要依据之一，对公众提出的合理意见应予采纳。

第十条 决策承办股室应当通过报纸、网站及其它方式向社会公布公众提出的意见及采纳情况。对条件不成熟或其它原因未能吸纳的意见，应当说明理由或作出解释。

**重大行政决策风险评估制度**

第一条 为防范决策风险，减少决策失误，充分发挥风险评估的重要作用，构建和谐社会，实现科学发展，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》等有关要求，结合本局工作实际，制定本制度。

第二条 局机关重大行政决策（以下简称“重大决策”）风险评估要求科学、周全、可靠，对重大事项可能出现的稳定风险先期预测、先期评估、先期化解，努力从源头上预防和减少涉稳重大问题的发生。

第三条 重大决策范围及风险评估主要内容

（一）本制度所称的重大决策，是指全市经济社会发展中，事关广大人民群众切身利益的重大决策，被国家、省、市拟定为重点工程的重大项目，涉及相当数量群众切身利益的重大改革。

（二）每个重大决策实施前，承办股室都要严格坚持客观、准确、公正、实效的原则，从以下四个方面逐一进行分析预测，对决策是否可能出现的问题作出评估，并针对评估预测主动做好化解工作。

1.重大决策的合法性。主要测评：（1）重大决策的制定和出台是否符合党和国家的大政方针，是否与现行政策、法律、法规相抵触，是否有充足的政策、法律依据；（2）重大事项所涉政策调整、利益调节的对象和范围是否界定准确，调整、调节的依据是否合法。

2.重大决策的合理性。主要测评：（1）重大决策的事项是否符合经济社会发展规律，是否坚持了以人为本的科学发展观，是否符合大多数群众的利益需求；（2）是否超越绝大多数群众的承受能力，是否把改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度有机地统一起来；（3）是否得到大多数群众的理解和支持，是否兼顾了人民群众的现实利益和长远利益，社会各界和广大人民群众的反映如何。

3.重大决策制定的前提条件。主要测评：（1）是否经过严格的审查审批和报批程序；（2）是否经过严谨科学的可行性研究论证；（3）方案是否具体、详实，配套措施是否完善。

4.其他可能影响社会稳定的重大问题。

第四条 重大行政决策风险评估实施步骤

（一）启动决策评估。由重大决策承办股室牵头，会同有关部门和单位组织启动风险评估。

（二）基本情况初核。对拟实施的每个重大事项，都要求通过深入细致的调查研究，查阅、收集相关文件、资料，广泛征求各方面意见，了解掌握所评估的对象（重大决策、重大政策、重大项目、重大改革）的有关情况，为预测评估提供准确可靠的第一手资料。

（三）决策风险评估。根据掌握的重大决策资料，按照评估内容，对重大决策确定（重大政策出台、重大工程上马、重大改革实施）之后可能出现的问题和不稳定因素，进行逐项科学分析、准确预测，并客观公正作出评估。必要时，可邀请相关专家、学者、有关党政领导召开稳定风险评估会和听证会。

（四）制定风险预案。针对风险预测评估出来的问题和隐患，承办股室（单位）应研究制定预防和处置工作预案。预案内容包括：组织领导、职责分工及其联络方式；预防和处置的具体措施；对因重视不够、工作不力而酿成影响稳定重大问题的责任追究办法。

（五）编制评估报告。编制重大决策风险评估报告，内容应包括：（1）该重大事项涉及到的相关情况；（2）预测评估情况；（3）预防和化解涉稳较大问题的工作预案。

（六）审定评估报告。重大决策风险评估报告经局分管领导审定后报局主要负责同志审定，必要时报请市政府领导审定。

**重大行政决策集体决定制度**

第一条 为进一步推进重大行政决策集体决定规范化、程序化和制度化，促进依法决策、科学决策和民主决策，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》、《国务院关于加强法治政府建设的意见》等有关规定，结合本局工作实际，制定本制度。

第二条 局机关重大行政决策（以下简称“重大决策”）集体决定适用本制度。

第三条 局机关重大决策事项的范围，参照本局《重大行政决策制定实施办法》第二条确定。

局机关重大决策属于规范性文件范畴的，适用规范性文件制定的有关规定。

第四条 局机关重大决策应当在深入调查研究、广泛听取意见和充分论证的基础上，经局机关领导班子集体讨论决定。

第五条 局机关集体讨论重大决策应坚持依法、科学、民主的原则。

第六条 重大行政决策集体决定的一般程序：

（一）意向征集。根据上级机关工作要求、下级机关工作建议和社会各方面有价值的建议等进行汇总、筛选、分析和研究，形成决策意向信息。经局分管领导核准，或经一定范围内酝酿，确定决策意向；

（二）调查研究。决策意向确定后，由局主要领导或分管领导牵头，组织有关股室、有关专家成立调研组，深入开展调查研究，为决策提供客观依据；

（三）咨询论证。必要时在调查研究基础上，召开专家咨询论证会议，就决策事项进行综合分析、论证，形成专家咨询论证意见；

（四）征求意见。根据决策事项的具体情况，征求意见可采用召开座谈会、征求意见会、论证会、听证会和通过新闻媒体公开公示等形式征求意见。征求意见的具体办法依照本局《重大行政决策听取意见制度》确定。

（五）公示和听证。对事关人民群众切身利益的重大决策，应在决策出台前进行公示或听证，公示和听证情况作为决策的重要依据。

（六）合法性审查。重大决策出台前，须先由局办公室进行合法性审查，并出具书面审查意见。合法性审查通过后方可做出决策。

（七）形成决策。局机关作出重大决策时，需经过局党组会或局长办公会集体讨论研究决定，具体办法见本局《重大行政决策制定实施办法》第四章。

（八）公开决策结果。对重大事项作出的决策，应当向社会公布。

第七条 特别重大的行政决策事项，需报请市政府听取人大代表、政协委员、各民主党派或有关人民团体意见，通过市政府常务会议等形式讨论决定，并由市政府发布和组织实施。依法应由市人大审议决定的，还应当向市政府汇报，由其报请市人大常委会审议决定后组织实施。

第八条 建立重大决策集体决定记录制度。经会议讨论决定的，局办公室应记录会议名称、会议主持人、与会人员、会议记录人员、会议通知时间、应到会人数、实到会人数等，以及讨论过程、结果。

第九条 重大决策按照民主集中制原则，须经应到人数的过半数同意方可通过。

第十条 应当集体讨论决定，未经集体讨论作出重大决策的，依照有关规定追究责任。

**重大行政决策责任追究制度**

第一条 为进一步规范决策行为，强化决策责任，实现权责统一，促进依法行政，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》、《中华人民共和国公务员法》、《行政机关公务员处分条例》等有关法律法规以及省、市有关规定，结合本局工作实际，制定本制度。

第二条 本制度所称行政决策责任，是指决策者在实施决策过程中，因决策错误应承担的责任。

第三条 本制度适用于局机关以及行政机关依法委托的组织中具有决策权的工作人员。

第四条 行政决策责任追究应当坚持严格要求、实事求是，权责一致、有错必究、教育与惩戒相结合的原则。

第五条 任何单位和个人对行政机关及其工作人员的行政决策过错有权投诉、举报。

第六条 决策人有下列行为之一的，应当追究决策过错责任：

（一）决策人未按决策程序进行决策的；

（二）决策人超越法定职权实施决策的；

（三）决策人明知决策错误，未及时采取措施加以纠正的；

（四）决策人违反法律、法规及有关政策，实施决策的；

（五）对应由本人做出的决策进行推诿或者拖延，不做决策的；

（六）其他违反规定实施决策的。

第七条 决策责任追究的方式：

（一）责令改正；

（二）责令做出书面检查或公开道歉；

（三）给予通报批评；

（四）调离工作岗位或者停职；

（五）责令辞职；

（六）行政决策行为构成违纪的，给予行政处分或者纪律处分。涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

以上追究方式，可以根据过错情况单处或并处。

第八条 决策责任分为直接责任、主要领导责任和领导责任。

（一）直接责任，是指在其职责范围内，不履行、未履行或者不正确履行自己的职责，对造成的损失或者后果起决定性作用的人员；

（二）主要领导责任，是指在其职责范围内，对直接主管的工作不履行、未履行或者不正确履行职责，对造成的损失或者后果负直接领导责任；

（三）领导责任，是指在其职责范围内，对主管的工作或者参与决定的工作不履行、未履行或者不正确履行职责，对造成的损失或者后果负领导责任的人员。

第九条 承办人不履行或者不正确履行职责，导致决策过错后果发生的，负直接责任；审核人、批准人应当发现而没有发现，或者发现后未予纠正，导致决策过错后果发生的，审核人负主要领导责任，批准人负领导责任。

第十条 审核人改变承办人的正确意见，导致主要领导发生决策过错的，审核人负直接责任，批准人负主要领导责任；审核人应报请而未报请批准人批准直接做出决定，导致决策过错后果发生的，审核人负直接责任。

第十一条 未经承办人拟办、审核人审核，批准人直接做出决定或者改变承办人、审核人正确意见，导致决策过错后果发生的，批准人负直接责任。

第十二条 担任领导职务的人员违规干预，导致决策过错后果发生的，指令、干预的领导负直接责任。

第十三条 集体研究决定，导致过错后果发生的，组织集体研究决定的决策人负主要领导责任。

第十四条 本办法所称的承办人，一般指具体办理决策事项的股室或单位主要负责人；审核人，一般指行政机关主抓决策事项的负责人或分管领导；批准人，一般指行政机关主要领导及有批准权的分管领导。依照内部管理分工规定或者经授权，由其他工作人员行使审核权、批准权的，具体行使审核权、批准权的人员，视为审核人、批准人。

第十五条 根据情节轻重、损害后果和影响大小，决策过错分为轻微过错、一般过错、较重过错和严重过错。

（一）对情节明显轻微，造成损害后果较小的轻微过错的直接责任者，责令改正或者给予通报批评，并可以责令负主要领导责任者和领导责任者做出检查。

（二）对情节轻微，造成一定损害后果的一般过错的直接责任者，给予行政警告直至记过处分，对负主要领导责任者，和领导责任者，给予行政警告直至记过处分。

（三）对于情节较重，造成损害后果较重，影响较大的较重过错直接责任者，给予记过、记大过、降级、撤职处分，并调离工作岗位；对负主要领导责任者和领导责任者，给予行政记过直至降级处分。

（四）对于情节严重，造成损害后果严重，影响重大的严重过错的直接责任者，给予行政撤职或者开除处分，涉嫌犯罪的，移送司法机关追究刑事责任；对负主要领导责任者和领导责任者，给予行政记大过以上处分。

第十六条 有下列情形之一的应当从重或者加重处理：

（一）一年内出现两次以上应予追究决策责任行为的；

（二）干扰、阻止决策责任调查的；

（三）打击、报复、陷害信访人、证人及其他人员的；

（四）决策过错行为造成恶劣影响或严重不良后果的；

（五）法律、法规、规章另有规定的。

第十七条 有下列情形之一的，可以从轻、减轻或者免予处理：

（一）过错行为情节显著轻微，未发生不良影响或者不良后果的；

（二）主动采取措施的，有效避免损失或者挽回影响的；

（三）有效阻止决策过错后果发生的；

（四）出现意外情况或不可抗力因素致使决策过错发生的；

（五）有立功表现的；

（六）法律、法规、规章另有规定的。

第十八条 行政决策责任追究机关由局办公室负责。

第十九条 决策责任追究机关经查，对过错事实清楚、证据充分的，应当做出决策责任追究决定；对事实不清，或者无过错的，不予追究。决策责任追究决定，应当以书面形式做出，并送达责任人和投诉人、检举人、控告人，对行政执法监督机关要求调查或者上级机关指令、责令调查的，应当将结果报送该机关。

第二十条 责任人享有陈述和申辩权。决策责任追究机关在调查、处理中应当听取责任人的陈述和申辩，并且记录在案；对其合理意见，应当予以采纳。

第二十一条 责任人对行政决策责任追究机关处理决定不服的，可自收到处理决定之日起十五日内向决策责任追究机关及其上一级机关提出申诉，申诉处理机关应当在三十日内作出决定。

第二十二条 对责任人的处分，应当报上一级主管机关、同级监察和组织人事部门备案。

**重大行政决策实施情况后评价制度**

第一条 为提高重大行政决策的科学性和民主性，加强对局机关重大行政决策执行情况的跟踪、调查与反馈，及时调整和完善有关决策，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》、《国务院关于加强法治政府建设的意见》和省、市有关要求，结合本局工作实际，制定本制度。

第二条 局机关的重大行政决策（以下简称“重大决策”）实施情况后评价工作适用本制度。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。

本制度所称重大决策实施情况后评价是负责评价的股室，依据一定的标准和程序，运用科学、系统、规范的评价方法，对决策执行后的效果作出的综合评定并由此决定决策的延续、调整或终结的活动。

第三条 决策执行股室负责重大决策后评价工作。

第四条 重大决策后评价工作应当遵循独立、客观、公正、科学的原则。

第五条 重大决策后评价要以有利于检验本局重大决策的效果、效益、效率，有利于提高决策的科学化和民主化水平，有利于实现决策资源的有效配置为目的。

第六条 重大决策后评价应当围绕以下内容开展：

（一）决策的实施结果与决策制定目的是否符合；

（二）决策实施的成本、效益分析；

（三）决策带来的负面因素；

（四）决策实施在实施对象中的接受程度；

（五）决策实施与经济社会发展方向的符合程度；

（六）决策实施带来的近期效益和长远影响；

（七）主要经验、教训、措施和建议等。

第七条 重大决策后评价的准备：

（一）确定评价对象；

（二）确定合适的评价人员；

（三）制定评价方案。包括评价目的、评价标准、评价方法等。

第八条 重大决策后评价的方法：

（一）运用个体的、群体的访谈方法或采用文件资料审读、抽样问卷、实地调研等方法采集整理决策信息；

（二）实行定性、定量分析相结合的方法统计分析决策信息；

（三）运用一定的政策评价方法评价得出结论并加以综合分析，最终取得综合评定结论。

重大决策后评价的具体方法可以根据决策特点和后评价的要求确定。

第九条 对重大决策后评价的总结：

（一）撰写决策的总体评价报告。

1.对决策的制定与实施情况进行总体的评价，对决策后果、决策效率、决策效益做出定性与定量的说明；

2.对以后决策的制定实施提出建议。

（二）对决策评价活动进行总结。

1.对决策评价股室（单位）的效率管理机制进行总结；

2.对评价人员的选择、评价人员的素质进行评价；

3.对评价方案与评价程序进行总结；

4.对评价标准的合理性进行总结。

第十条 形成完整的决策后评价报告，报局主要领导研究审定。局主要领导审定后，形成对决策继续实施、调整或废止的最终决定。

**政府信息公开工作制度**

第一条 为做好我局政府信息公开工作，保障公民、法人和其他组织依法获取政府信息，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》和省、市有关规定，结合我局实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政府信息，是指局机关各股室在履行职责过程中制作或者获取的，以一定形式记录并保存的医疗保障信息。对符合下列基本要求之一的政府信息应当及时公开：

（一）涉及公民、法人或者其他组织切身利益的；

（二）需要社会公众广泛知晓或者参与的；

（三）反映本股(室）、本单位职能、办事程序等情况的；

（四）列入政府信息公开目录的；

（五）公民、法人和其他组织依法申请公开的；

（六）其他依照法律、法规和国家有关规定应当公开的。

第三条 政府信息公开工作应遵循全面、及时、准确、便民的原则。

第四条 政府信息公开的具体内容应包括：

（一）概况信息。机构设置及主要职能情况，机构领导及分工情况，内设机构及分工情况，下属单位设置及职能情况。

（二）法规文件。本局负责执行的法律、法规、规章和上级机关制定的规范性文件；以市政府名义发布的人力资源和社会保障规范性文件；本局制定的规范性文件和其他有关文件。

（三）行政许可及其他面向社会公众办理事项的依据、条件、数量、程序、期限、提交材料目录、办理结果及责任股室或单位、责任人员、联系方式。

（四）行政事业性收费的项目、依据、标准。

（五）年度工作规划或工作要点。

（六）局领导的重要活动和重要会议信息等工作动态，工作中产生的其他业务信息。

（七）其他依照法律、法规和国家有关规定应当公开的信息。

第五条 政府信息公开的形式：

根据市政府信息公开工作要求，我局政府信息公开工作主要采取在本局门户网站上主动公开的方式，并辅以公告栏、报刊、电视、电台、电子显示屏以及其他便于公众及时获取政府信息的形式公开相关信息；对于公民、法人和其他组织依法申请公开的政府信息，采取信函、电报、传真、电子邮件等形式公开。

法律、法规对主动公开政府信息的内容、形式有专门规定的，从其规定。

第六条 公民、法人或者其他组织向我局申请获取政府信息的，应当采用书面形式（包括数据电文形式）；采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的工作人员代为填写政府信息公开申请。

　　政府信息公开申请应当包括下列内容：

　　（一）申请人的姓名或者名称、联系方式；

　　（二）申请公开的政府信息的内容描述；

　　（三）申请公开的政府信息的形式要求

第七条 局机关各股室在公开政府信息前，应按相关规定对拟公开信息进行保密审查。

对政府信息不能确定是否可以公开时，应当依照法律、法规和国家有关规定报有关主管部门或者同级保密工作部门确定。

不得公开涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的政府信息。但是，经权利人同意公开或者根据我局信息公开领导小组一致认为不公开可能对公共利益造成重大影响的涉及商业秘密、个人隐私的政府信息，可以予以公开。

第八条 属主动公开范围的政府信息，应自该政府信息形成或变更之日起20个工作日内予以公开；对于公民、法人和其他组织依法申请公开的政府信息，应于10个工作日内予以公开；法律、法规对政府信息公开的期限另有规定的从其规定。对已公开的政府信息作出修改或予以废止的，应及时公布修改后的政府信息或废止说明。

第九条 对申请公开的政府信息，行政机关根据下列情况分别作出答复：

　　（一）属于公开范围的，应当告知申请人获取该政府信息的方式和途径；

　 （二）属于不予公开范围的，应当告知申请人并说明理由；

　　（三）依法不属于本行政机关公开或者该政府信息不存在的，应当告知申请人，对能够确定该政府信息的公开机关的，应当告知申请人该行政机关的名称、联系方式；

　　（四）申请内容不明确的，应当告知申请人作出更改、补充。

第十条 按照统一领导、分工负责的要求，政府信息公开工作由局机关政府信息公开工作领导小组统一领导，领导小组办公室负责组织实施。

第十一条 政府信息公开工作主动接受公开评议、监督。

第十二条 对因不按照《政府信息公开条例》规定和本局《政府信息公开工作制度》的要求履行好政府信息公开工作职责的，将视情追究相关责任人的责任，责任追究制度另行制订。

**政府信息公开保密审查制度**

第一条 为规范我局政府信息公开前的保密审查工作，防止在政府信息公开过程中发生泄密行为，促进政府信息公开工作平稳有序开展，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》和《中华人民共和国政府信息公开条例》以及省、市有关要求，结合我局实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于局机关对拟公开的政府信息的保密审查。本制度所称保密审查，是指局信息公开领导小组对各股室拟公开的政府信息，依照法律、法规、规章和国家有关规定，对其内容是否属于国家秘密、商业秘密、个人隐私以及公开后是否会危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定进行保密审查，并就是否公开作出审查结论或提出处理意见的行为。

第三条 政府信息公开保密审查工作应当遵循“先审查、后公开，谁审查、谁负责，谁公开、谁负责”的原则，既确保国家秘密安全，又方便政府信息公开。

第四条 对拟公开政府信息的保密审查，应当以《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律、法规的规定和国家保密局会同中央机关确定的国家秘密及其秘密具体范围的规定为依据。

第五条 局机关政府信息保密审查工作一般按股室提出意见、分管领导审核、办公室审查、信息公开分管领导审批程序进行，重要的政府信息由局主要领导审批。

第六条 局机关各股室在政府信息产生、审签时应当表明是否属于保密事项；并提出“主动公开”、“依申请公开”、“不予公开”等意见。

第七条 对政府信息是否属于国家秘密以及属于何种密级不明确的，属于业务方面的，报送至省医保局确定；其他方面的事项逐级报送至有权确定该事项密级的保密工作部门确定。申请机关应当提供下列材料：

（一）申请确定的政府信息文本；

（二）说明不能确定原因的申请公文；

（三）有关主管部门或者同级保密工作部门认为确定工作需要参考的其他材料。

第八条 由本局和其他行政机关共同形成的政府信息拟公开时，由主办的行政机关负责保密审查，并在书面征得其他机关单位的同意后方可予以公开。

第九条 下列政府信息不得公开：

（一）依照国家保密范围和定密规定，明确标识为“秘密”、“机密”、“绝密”的信息；

（二）虽未标识，但内容涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的信息；

（三）与行政执法有关的，公开后可能会影响检查、调查、取证等执法活动或者会威胁个人生命安全的信息；

（四）正在调查、讨论、处理过程中的信息，但法律、法规和规章另有规定的除外；

（五）其他危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定的政府信息。

（六）法律、法规和规章禁止公开的其他政府信息。

第十条 拟公开的政府信息中含有不应公开内容的政府信息，认为能够作区分处理的，应作区分处理，删除不应公开的内容后可以公开，但涉及国家秘密内容的区分处理，应由相关保密工作部门审核确认。

第十一条 已确定为国家秘密但已超过保密期限并拟公开的政府信息，本局在保密审查确认能够公开后，按保密规定办理解密手续，再予以公开。

第十二条 公民、法人、其他组织对本局政府信息公开工作中因保密问题未公开相关信息存在质疑的，可以向本局提出申请，要求说明不予公开有关信息的依据和理由。

第十三条 对已列入不予公开范围的政府信息，经复查发现有下列情形之一的，应当依法公开：

（一）应予公开，而认定为不宜公开的；

（二）因情势变化，不予公开的情形已不存在的；

（三）不予公开将严重影响国家安全、公民人身安全的。

第十四条 各股室应当自觉依法接受上级保密工作部门对本局政府信息公开工作中的保密审查进行监督检查，发现违反国家规定的将按照有关规定追究其责任。

附件：

**信息公开保密审查表**

编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 拟公开信息 | 标题 |  | | | | |
| 文号 |  | 密级 |  | 保密期限 |  |
| 内容摘要 |  | | | | |
| 审查依据 |  | | | | | |
| 经办股室意见 | 签名： 年 月 日 | | | | | |
| 分管领导审核意见 | 签名： 年 月 日 | | | | | |
| 办公室审查意见 | 签名： 年 月 日 | | | | | |
| 信息公开分管领导签批意见 | 签名： 年 月 日 | | | | | |
| 局主要领导审批意见 | 签名： 年 月 日 | | | | | |
| 备注 |  | | | | | |

**学习制度**

为进一步提高局机关干部的政治思想业务素质，努力营造良好的学习氛围，创建学习型机关，争做学习型干部，使学习制度化、规范化、系统化，特制定本制度。

**一、参加人员**

全局干部职工。

**二、时间安排**

1、每月第三周星期一上午为局领导班子专题学习时间；

2、每月第三周星期五下午为各股室或党小组集中学习时间。

**三、学习内容**

认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想；认真学习《中国共产党章程》和党内重要规章制度；认真学习党中央、国务院和中央领导同志的重要讲话、批示、指示精神，学习省、市重要会议、文件和重大工作部署；学习市场经济理论、现代管理知识、和法律知识；学习社会保险相关业务知识，重点学习医疗保障政策法规。

**四、学习方式**

集中学习与个人自学相结合方式。政治理论学习采取局领导、股室或党小组集中学习和个人自学相结合的方式；业务学习采取举办业务培训班的方式集中学习与股室、个人自学相结合的方式。

**五、学习要求**

1、严肃学习纪律。端正学习态度，严格考勤制度，按时参加学习，局领导班子专题学习及党小组集中学习需签名并做好记录。

2、认真做好笔记。人手一本学习手册，作为考核检查依据。

3、统筹兼顾学习。必须正确处理学习与工作的关系，不能因工作忙而放松学习，做到学习和工作相结合，互促进。

**六、组织保障及考核**

1、办公室根据上级要求及业务需要负责拟定局机关全年学习计划。各股室负责人及党小组长为学习“第一责任人”，负责制定股室及党小组的学习计划，定期组织学习。

2、办公室负责做好学习的考勤考核工作。考核分平时考核及年度考核相结合的方式，平时考核采用不定期检查各股室或各党小组及个人的学习记录。年度考核内容为：学习制度及学习要求执行情况、学习内容理解和执行情况等。

3、实行考核内容与年度各项考核评优相挂钩的制度。股室未做好学习计划及组织学习工作的不能评为先进股室。个人无故缺席集中学习二次以上的，未做好学习笔记的取消当年度的评先评优资格。

**公文办理制度**

为提高局机关办文质量和工作效率，使公文处理工作规范化、制度化，根据《中国共产党机关公文处理条例》等有关规定，结合我局实际，制定本制度。

**一、公文办理原则**

（一）市医疗保障局文件是传达贯彻党和国家方针、政策，发布规章制度，实施行政措施，请示和答复问题，指导、布置和商洽工作，报告情况，交流经验的重要工具。

（二）局办公室是公文处理工作的管理部门，负责指导并办理各股室的公文处理工作。

（三）公文处理必须做到及时、准确、安全。

（四）在公文处理工作中，必须严格执行国家保密法律、法规和有关保密规定，确保国家秘密安全。

**二、办文程序**

公文办理分收文和发文。

收文办理一般包括签收、登记、分发、拟办、批办、承办、催办、查办、立卷、归档、销毁等程序。

发文办理一般包括拟稿、签发、把关、编号、缮印、校对、用印、登记、分发、立卷、归档、销毁等程序。

（一）收文、归档

1、局办公室统一负责收文工作。对收到的文件要认真审阅并提出拟办意见，通过本局OA系统送局领导批阅后，及时转有关股室承办（传阅）。

2、办文股室承办的文件，由办文股室指定专人负责签收。要及时按局领导批文的意见限时办理。

3、局领导和各股室负责同志外出开会领取的上级会议文件、资料，会后应送回办公室登记、保存。因工作需要留用，须办理借阅手续。

4、局办公室每年定期清理文件，当年的文件、材料于次年3月底前移交档案室。

（二）发文

1、凡涉及本局各职能部门的各种一般性文稿（包括文件、总结、情况汇报、调研报告和领导讲话材料等），由分管局领导组织有关股室起草，修改把关后直接审定签发。综合性重要文稿送办公室先把关后，报局长签发，局长亦可授权分管局领导签发。

2、已经局领导签发的文件，如需作涉及内容的实质性修改，须报原签发人复审。

3、送市委、市政府及市相关部门的文件，由分管局领导指定相关业务股室专人送达。

4、经局领导同志口头批示的，办文单位应当在公文稿纸上注明。

**三、办理公文的要求**

（一）办文股室对承办文件（材料）的处理要及时、准确、迅速，急件急办，不拖不压。对个别需较长时间办理的文件（材料），局办公室要视情况催办。

（二）办文股室对草拟、修改文稿要做到中心突出、观点鲜明、结构严谨、层次分明、表述准确、符合逻辑、文字简练、格式完备。如有涉及方针、政策的地方，要认真核对上级文件，做到准确无误，不出政策性、原则性的差错。

（三）办文股室制发文件，要严格把好行文、政策、文字、协调、规范、校对“六关”。局领导签发文稿后，文件在两天内发出。

（四）打印排版文件要按《公文排版标准对照表》进行规范操作，印制文件要字迹清晰、整齐、美观，符合格式要求。各办文单位要计算好所需文稿数量，节约使用纸张。

**保密工作制度**

为保守国家秘密，维护国家安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》（以下简称保密法）和《中华人民共和国保守国家秘密实施办法》及有关规定，结合我局实际，制定本制度

第一条 全体工作人员都要严格执行《保密法》，严格遵守保密纪律。在日常工作中，要模范执行保密纪律，自觉养成良好的保密习惯，对涉密的文件、材料等，不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不允许摘抄的不摘抄。

第二条 严格执行保密规定，扎实做好保密工作。办公室负责保管机要文、电的同志要切实履行职责，认真做好机要文、电的签收、登记、传递、保管、使用和清退、销毁工作。

第三条 凡涉密的各类文件、材料要妥善保管，凡年终清退的机要文件、电报等，必须按时向机要室逐份清退，需要继续留用的要办理登记手续；严格履行复印机要文件的审批手续。

第四条 上级机要文件不得复印。股室确因工作需要，必须复印的，应在办公室办理登记手续后，方可复印，复印件的保管、清退与原件相同。

第五条 对于办公室统一保管的文件，应在办公室阅读，股室因工作需要，向办公室借阅机要文件、电报的，必须认真办理借阅登记手续，用后及时返还。

第六条 对会议印发或会议期间形成的文件、材料等，都要妥善保管，会后认真清理，该存档的存档，该销毁的销毁。属内部掌握的会议内容，与会人员不得随意散播。

第七条 所有工作人员不得擅自携带秘密文件、资料离开机关。确因工作需要携带有关文件外出者，必须经领导批准。

第八条 加强手机使用保密管理，涉密人员不得在有线电话和手机中谈论国家秘密。

第九条 工作调动时，应将个人存放的秘密文件，材料、资料及涉密的笔记本等，认真清理、返还，不得擅自带走。

第十条 如发现秘密文件、材料丢失或被窃，应立即向部领导报告，及时追查，设法挽回影响。

**接待群众来访工作制度**

为切实做好群众来访的工作，确保机关办公秩序正常有序，维护社会和谐稳定，根据《信访条例》、《关于处理群众来信来访工作的规定》，结合我局工作实际，特制订本工作制度。

**一、接访工作流程**

在群众来访后，原则上按以下流程依次进行接待。

（一）群众直接到业务股上访的

1、群众到相关业务股后，各股室首先进行登记。登记后，由股室负责人进行接洽，并向来访人做好答复、解释、劝回等工作。

2、群众对业务股负责人的答复不满意又不愿意离开的，应第一时间向分管局领导汇报，由分管领导接待来访人，并向来访人做好答复、解释、劝回等工作。

3、分管领导根据接访情况的轻、重、缓、急，及时向局主要领导汇报接访情况。

（二）群众到局主要领导办公室上访的

1、办公室工作人员应对每一位前来人员进行接洽、询问，了解清楚该人员前来目的。如该人员是前来上访反映诉求的，工作人员应引导到信访室进行登记，并协调与其诉求相关的业务股做好接访工作。

2、对群众情绪激动、言辞激烈，且不肯到信访室的，工作人员应及时向分管信访工作领导汇报，同时业务股负责人要及时向该项业务工作分管领导汇报。

3、分管信访工作领导、分管业务工作领导接到汇报后，应第一时间前来共同接待来访群众。

4、局领导根据接访情况的轻、重、缓、急，及时向局主要领导汇报接访情况。

5、如来访人没有经过登记，直接到局主要领导办公室的，办公室工作人员应及时到场，并通知相关业务股室、分管业务工作领导、分管信访工作领导及时到场，共同接待来访人。

**二、接访遵循原则**

接待群众来访，要遵循下列原则：

（一）热情服务。对来访群众，要热情接待，认真听取其诉求，并做好记录，耐心细致做好解释工作。要注意上访群众情绪，不激化矛盾，确保上访群众合理表达诉求。

（二）妥善处理。对于群众的合理要求，凡属能够解决的，要认真地给予解决；一时难以办到的，要讲清情况，耐心说明；要求过高或不合理的，要认真做好思想教育工作。

（三）公平公正。对于群众的申诉，要认真复查、核实，妥善解决；处理意见要答复申诉人。对于群众的检举和控告，要认真查明情况，事实确凿的，要及时处理；处理结果要通知检举人、控告人。对利用来访诽谤诬告他人的，应对其进行严肃的批评教育，并说明诽谤诬告他人应承担的法律责任。

（四）依法依规。在处理来访工作中，必须做到依法依规。对已经多次讲明政策、讲清原因仍缠访、闹访的上访人员，特别是老上访户，可告知其有向上一级反映的权利，并想办法劝离。对反映县（市、区）问题的，应及时通知所属地医保局，要求派人将上访人劝回。对多次做工作仍无理取闹、妨碍工作秩序、破坏公共设备的上访人员，劝阻无效的，经请示领导同意后向公安部门报告，交由公安部门依法处理。

**督查督办工作制度**

为进一步改进工作作风，提高工作效率，确保本局重点工作和领导交办事项的贯彻落实，特制定本制度。

**一、督查督办工作范围**

（一）上级重大决策、重要文件、工作部署，明确要求报告贯彻落实情况的事项；

（二）本局重大决策部署、重点工作任务执行情况；

（三）会议决定事项（党组会、局长办公会、局务会、业务工作协调会议定事项）；

（四）领导批示、交办事项（含局领导批示，以及在调研、检查、现场办公时要求办理事项）；

（五）其他需要督办事项。

**二、督查督办工作程序**

（一）立项登记。根据督查督办范围事项，办公室提出立项意见，经局领导审核批准后，及时在督查督办事项登记簿上登记，形成工作台帐。局领导交办但未经立项登记需督查督办的事项，应及时交由办公室立项登记。

（二）通知交办。督查督办事项立项登记后，办公室及时向承办部门（人）发出通知，提出督查督办要求、办结时限等。对文件、会议已明确承办部门（人）和办结时限的事项，不另发通知。

（三）检查催办。对转至承办部门（人）的督查督办事项，办公室要跟踪检查，督促按期办结，对规定时限内未能办结的，要及时催办。

（四）反馈回复。承办部门（人）对列入督查督办事项办理结果按相关要求向有关领导反馈报告并报办公室备案。

**四、督查督办工作要求**

（一）高度重视，明确职责。督查督办是抓工作落实的重要手段，是提高工作效率、实现有效领导的关键环节。各股室主要负责人是抓好落实的第一责任人，要高度重视，对每个承办事项要亲自抓，确保督查督办事项按时保质落实到位。

（二）提高效率，按时办结。承办部门（人）在接到局办公室督办通知后，应马上办理，迅速落实，在规定时限内将督办事项办结。因特殊情况不能按时办结的，要及时主动向相关领导说明情况。

（三）及时通报，严格考核。办公室定期对督查督办事项完成情况进行通报，并将年度完成情况列入岗位责任考核内容，承办部门被催办仍未完成出现3次以上的，取消评先资格，承办人被催办仍未完成出现3次以上的取消年度评优资格。

**印章使用管理制度**

为加强局机关各类公章的使用管理，确保用印的规范、严肃和安全,特制定本制度。

第一条　**“中共丰顺县医疗保障局党组”公章、“丰顺县医疗保障局”公章、“丰顺县医疗保障局党支部”公章**及法人印章由局办公室指定专人管理。

“**丰顺县医疗保障局机关工会委员会”**印章用于以局工会名义发出的公文及工会介绍信等，使用该印章由局工会负责人保管。

各股室公章由各股室管理，用印实行股长负责制，必须在规定的职责范围内用印，严禁越权、超范围用印。

第二条　局机关发文需加盖局公章的，必须出示局领导签发同意的文件稿纸原件。其他事项需加盖局公章的，需经局分管领导同意并办理登记手续后，方可盖章。

第三条 法人印章用于以局名义发出的需要盖章的各种公文、报表以及用于支付各种费用的银行支票等。盖法人印章一律需办理登记手续，方可予以盖章。

第四条　外单位因评先评优、评定诚信单位、重合同守信用单位、申请医疗保险参保缴费证明核实等事项，需加盖局公章的，首先经本局有关职能股室查实，然后呈报局领导审核同意后方可盖章。

第五条　除经局长在盖章登记薄上签字同意外，不准在空白的纸张、表格、信函、证件等加盖局公章。

第六条　局公章一般不得带出局外，因特殊情况需要外出用印时，须经分管局长同意后，由负责管理公章的人员亲自携带外出用印。

第七条　局机关工作人员应自觉遵守执行本规定，如违反本规定出现问题或造成不良后果的，要追究相关人员的责任。

附件：

丰顺县医疗保障局使用印章呈批表

年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 股室 |  | 经办人 |  | 股室负责人 |  |
| 内容 |  | | | | |
|  | | | | |
| 报送单位 |  | | | | |
| 分管领导意见 |  | | | | |
| 主要领导意见 |  | | | | |
| 备注 |  | | | | |

**网站维护管理工作制度**

**第一章 总则**

第一条 丰顺县医疗保障局网站（以下简称：本局网站）是本局对外宣传的重要窗口，为加强对本局网站的安全及管理，促进本局网站信息发布、维护等管理工作的规范化、制度化，保障网站信息的权威性、及时性、准确性、严肃性和安全性，维护网站高效运作，使本局网站在电子政务建设中发挥应有的作用，依据国家、省、市和县有关法律、法规及政策规定，结合我局实际，特制定本制度。

第二条 本局网站的宗旨在于宣传医疗保障的政策法规，为社会公众提供医保的办事指引、信息服务和信访解答,促进政务公开,提高办事效率。

第三条 本制度适用于网站信息发布、网上服务、网站管理维护以及网站安全等。

第四条 网站管理坚持统一领导、集中管理、分级负责的原则。

**第二章 组织机构与分工**

第五条 本局网站实行分级管理模式，局办公室行使网站总体管理职能，设网站管理员，负责网站信息更新发布、网上服务和监督管理。各股室为网站二级管理单位，负责与本股室业务相关的网上服务。办公室负责网站正常运行维护及安全管理。

第六条 局办公室工作职责：

1、负责拟公开的医疗保障信息按有关规定报上级审核批准发布；

2、负责及时更新、发布本局网站各类信息；

3、负责监控网站运行情况。

第七条 各股室工作职责：

负责及时提供本股室的相关栏目信息发布内容。

**第三章 信息发布内容**

第九条 本局网站信息发布的内容以政务信息为主，按政务公开的原则，把需要向社会公布的资料或本单位最新的可公开的政务信息及时在网站上发布。具体如下：

1、本局及各股室医保风采、新闻动态、工作信息；

2、本局机构简介、机构设置及职能信息；

3、国家、省、市有关医疗保障的政策法规及本局制定出台的相关文件；

4、本局印发的带有普遍指导作用的通知公告；

5、本局相关业务的经办规程、办事指南及所需业务表格；

6、医疗保障工作的新思路、新举措、新经验及取得的新成就；

7、网上咨询、信访、投诉的回复处理；

8、其他按上级要求需要公开的信息。

第十条 本局网站的内容必须具有权威性、准确性、时效性和安全性，严禁发布不准确、不确定、不健康、不安全、不公开以及有政治、经济、形象等负面影响的信息。

第十一条 本局网站信息的发布、转载新闻信息应当按国家、省、市和本县的有关规定执行。网站的信息来源必须确保来自合法的、正规的渠道。

第十二条 网站不得含有危害国家安全和社会稳定的不良信息，不得宣扬暴力、色情等不健康的内容。

**第四章 信息发布管理**

第十三条 网站信息发布是指在本局网站上对外发布的文字、数据、表格、图片及其他形式的信息资源。

第十四条 网站信息发布坚持“先审后上、分级负责、质量兼顾，及时全面”的原则。

第十五条 网站栏目信息的提供按各股室相应职能分工，统一交办公室审定，经上级审核批准后由网站管理员予以发布，具体分工如下：

1、“通知公告”、“工作动态”等栏目信息由各相关股室负责提供，办公室负责整理汇总；

2、“政务公开”栏目的信息由办公室会同相关股室提供；

3、“医保知识”、“政策法规”、“办事指南”、“下载专区”栏目信息由各相应职责股室提供。

4、“交流互动”栏目的内容由办公室按咨询、信访、投诉内容按有关规定转相关股室处理。

第十六条 网站信息发布更新管理流程分为：

1、各股室负责提供需发布的内容提交分管领导审核，报办公室；

2、办公室严格把关复审后呈报分管办公室局领导审核；

3、分管办公室局领导审定后，由网站管理员编辑发布信息，并做好文稿归档工作。

第十七条 网站信息发布及更新要做到及时、准确、安全：

1、“机构简介”、“机构职能”等信息应在相关文件颁布后的20个工作日内编辑、上传、审核、发布；

2、“通知公告”信息须在发布之日同步发布上网；

3、“新闻动态”须在5个工作日内完成采集、上传、审核、发布；

4、“办事指南”、 “表格下载”等信息应随业务办理流程变动而及时更新；

5、“交流互动”咨询类须3个工作日内回复处理，涉及信访、投诉类的随信访案件回复同步更新；

6、网站信息统一由网站管理员发布。

**第五章 网站安全管理维护**

第十八条 各股室依据《互联网信息服务管理办法》和《互联网电子公告服务管理规定》，提高网站安全意识，明确网络信息安全责任。

第十九条 对本局网站栏目、内容、技术的重大变更，由各股室提出方案报局办公室并经局领导同意后实施。

第二十条 本局网站管理维护人员要监测网站是否正常运行，如发现问题，及时与政务数据局协调处理。

**第六章 考评与监督**

第二十一条 各股室要严格按管理制度做好网站管理工作，并纳入年终股室岗位责任考核内容。

第二十三条 对违反管理制度，造成严重后果的，追究有关责任人责任。

附件：

**网站信息发布申请表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请人 |  | 股 室 |  | 日 期 |  |
| 发布标题 |  | | | | |
| 发布类型 | 发布信息□ 变更信息□ 撤销信息□ | | | | |
| 股室分管领导意见 |  | | | | |
| 办公室  审核意见 |  | | | | |
| 办公室分管领导意见 |  | | | | |

**新闻媒体采访接待制度**

为进一步规范对新闻单位的采访接待管理，充分发挥新闻舆论的作用，塑造我局的良好形象和声誉，为和谐稳定营造良好的舆论环境，特制定本工作制度。

**一、对新闻采访接待工作实行统一管理。**新闻单位对我局的采访由局办公室统一安排，凡有重大活动或重要会议，需新闻媒体报道采访的，由办公室统一邀请和安排。

**二、实行登记备案制度。**各新闻媒体的工作人员来访，应持记者证或单位介绍信等有效证件到局办公室联系,再由办公室根据采访内容分办到各股室。相关业务股室在了解采访目的和内容后提出意见并报分管领导同意后，方可接受采访。

**三、实行负责人承办制度。**各股室负责人要严格按照已出台的政策或上级部门要求的通稿回答问题，坚持正确的舆论导向，遵守新闻宣传纪律，认真做好接待工作。如因工作不当，带来负面影响，要追究部门负责人的责任。

**四、接受采访形式。**原则上接受新闻媒体书面采访，不接受电话采访，对现场采访的应提出预约并由媒体提供采访提纲。

**五、未经局主要领导授权，各股室以及个人不得以局名义接受记者的采访。**

附件：

**新闻媒体来访接待登记备案表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 新闻媒体单位 | |  | | |
| 采访栏目/部门/版面名称 | |  | | |
| 来访人数 | |  | | |
| 来访登记人数 | | | | |
| 姓名 | | 性别 | 记者证号 | 联系方式 |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
| 来访事由 | |  | | |
| 被采访部门 | |  | | |
| 其他需要说明情况 | |  | | |
| 填表人： 填表时间： | | | | |
| 局领导意见： |  | | | |

备注：1、本表为内部资料不对外传。

2、本表以“一访一表”原则登记。

**编外聘用人员管理办法**

**第一章 总 则**

第一条  为规范编外聘用工作人员（以下简称“聘用人员”）的管理，保障聘用人员的合法权益，根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，结合本局实际，制定本办法。

第二条 本办法所称聘用人员是指不纳入本局编制管理，以合同形式聘用，在本局从事综合管理、专业技术、技能性或辅助性工作的人员。

**第二章 聘用原则及条件**

第三条 坚持统筹兼顾的原则。合理配备现有人员，尽量减少聘用人员，尽力降低行政成本，确需聘用时，应向急需的重点工作岗位倾斜。

第四条 坚持竞争择优的原则。凡需聘请聘用人员，必须按程序进行，严格把关，面向社会公开招聘。

第五条 聘用人员必须在法定劳动年龄内，身体健康，具有履行相应岗位职责的能力。

**第三章 聘用程序**

第六条 办公室应综合各股室用人需求，提前向局长办公会提出申请，申请内容包括：聘用理由、人数、条件、专业要求、所聘岗位等。局长办公会在30日内研究，作出是否准予聘用的决定。经局长办公会同意聘用的，按相关规定公开招聘。

**第四章 聘期管理**

第七条 聘用人员的聘用合同原则上一年一签，特殊专业技术人员因工作需要，也可两年一签或三年一签，试用期为2个月。在合同期内，临聘人员应严格遵守国家法律法规和本局的各项规章制度，如在社会上发生一切经济、民事纠纷，均由其本人承担。

第八条 对聘用人员实行考核制度。考核坚持客观、公正、注重实绩的原则，考核内容主要包括品德、能力、业绩、纪律等方面，重点考核工作业绩。考核工作由本局办公室会同用人股室组织实施，考核时间、程序与本局在编人员同步进行，实行局领导考核与群众民主评议相结合、平时考核与年度考核相结合。

第九条 评先评优。临聘人员年终评优的程序、比例和奖励标准参照本局在编人员的考核办法进行，同时鼓励和支持聘用人员参加有关评先评优活动。年度考核结果分为优秀、合格、基本合格和不合格四个等次。年度考核结果作为对临聘人员续聘、解聘的主要依据，对年度考核结果为优秀的临聘人员给予适当奖励；对年度考核结果为基本合格的临聘人员，当年给予批评教育，如连续两年被确定为基本合格等次的，直接确定为不合格等次，给予解聘及解除劳动合同。

**第五章 工资待遇**

第十条 聘用人员享受有关工资福利待遇，其工资福利待遇按照国家有关政策规定和本局实际情况确定，主要由以下几个部分组成。

（一）工资基本构成：基础工资，技能工资，绩效工资，工龄工资。

（二）补助：四大节补助、交通补助、住房维修补贴。

（三）社会保险及住房公积金：本局按规定为聘用人员办理养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险及住房公积金，按国家政策规定的比例承担。

（四）休假：聘用人员带薪年休假、病假、丧假、产假、婚假、事假和探亲假等参照在编工作人员按照本局有关规定执行。

（五）慰问：参照本局《机关工会慰问制度》执行。

第十一条 聘用人员患职业病、因工负伤或因工死亡的，按国家、省、市文件规定执行。

第十二条 聘用人员的工资待遇标准可根据本地经济发展和物价水平等情况作适时调整。

**第六章 争议处理**

第十三条 劳动合同签订后，不得擅自变更合同。确需变更时，双方应协商一致，并按原签订程序变更合同。未达成一致意见的，原合同继续有效。

第十四条 聘用人员有下列情形之一的，本局可以单方面解除劳动合同，造成严重后果的按有关法律规定追究个人责任。

（一）在试用期内被证明不符合工作岗位要求的；

（二）严重违反纪律或本局规章制度的；

（三）连续旷工超过5个工作日或者1年内累计旷工超过10个工作日的；

（四）聘用人员同时与其它用人单位建立劳动关系的；

（五）聘用人员被追究刑事责任或违反《治安管理处罚条例》，给本局造成不良影响的；

（六）违反工作规定或者操作规程，发生责任事故，或者失职、渎职，造成严重后果的。

第十五条  聘用人员有下列情形之一的，本局提前30日以书面形式通知当事人或者额外支付当事人1个月工资后，可以单方面解除劳动合同。

（一）患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作或不能从事由本局另行安排的工作岗位的；

（二）不能胜任工作，经过培训或调整岗位后仍不能胜任工作的；

（三）本局机构改革发生机构变动的；

（四）其它签订合同所依据的客观情况发生重大变化，致使合同无法履行的。

第十六条 聘用人员有下列情形之一的，本局不得解除劳动合同。

（一）患病或负伤在规定的医疗期内的；

（二）女性临聘人员在孕期、产期、哺乳期内的；

（三）在本局工作期间患职业病或者因工负伤，并被确认丧失或部分丧失劳动能力的；

（四）法律法规和有关规章规定的其它情形。

第十七条 聘用人员需单方面解除劳动合同的，应提前30日提出书面申请。

第十八条 聘期内发生劳动争议，聘用人员可向本局申请调解，也可依据规定于1年内向市劳动人事争议仲裁委员会申请调解或仲裁。对仲裁裁决不服的，可向人民法院提出诉讼。

**第七章 附 则**

第十九条  本办法未涉及而国家已有明确规定的，按国家规定执行。如上级另有规定，按其规定执行。

**工作人员考勤、请销假及外出报告管理制度**

**第一章 总则**

第一条 为了严肃工作纪律，加强机关管理，提高服务效能，根据《中华人民共和国公务员法》、《广东省公务员考核办法（试行）》等有关规定，特制定本制度。

第二条 本制度是指对工作人员出勤、缺勤情况的考核与管理，具体包括上下班、会议、学习、培训、集体活动等方面的迟到、早退、离岗、旷工、请销假、外出报告等。

**第二章 日常考勤要求**

第三条 工作人员必须严格遵守上下班作息时间，不得迟到早退、擅自离岗。因病因事不能按时上班的，必须按程序履行请假手续。

第四条 凡召开全局会议、集中学习和统一组织的集体活动，干部职工必须按通知时间准时参加，因公务在外出差或特殊情况请假者，必须提前向主持会议或活动的局领导请假批准。

第五条 实行离岗告知制度。工作时间内不得无故擅自离开岗位，如需离岗半小时以上的，须向股室负责人请假并说明理由，经同意方可离岗。确因事全部外出时，要在办公室门上留言，说明去向，留下联系电话并保持通信畅通。

**第三章 请休假程序及批准权限**

第六条 工作人员的请休假类型主要包括年休假、探亲假、婚丧假、产假、病假、事假等。带薪年休假按市政府《关于转发<关于进一步落实机关事业单位工作人员带薪年休假制度的意见>的通知》执行，由本人填写《丰顺县机关事业单位工作人员带薪年休假申请表》（附件1），经股室同意，办公室审批，局领导批准后执行；其他各类型请休假均须本人填写《请假申请单》（附件2），按规定程序办理请销假审批手续。

（一）股室负责人以下干部职工请休假1天以内的，由股室负责人审批；2至3天的，由分管领导审批；4天（含4天）以上的由主要领导审批。

（二）股室负责人请休假，由分管领导审核签字后，主要领导审批。

（三）分管领导请休假，由局主要领导审批。

第七条 凡连续请病假10天以上的，必须有县级及以上医院证明。

**第四章 外出报告要求**

第八条 工作人员外出离开本县（含节假日），时间3天以内的，应事先口头请示报告，经同意后方可外出；时间在3天以上的，应提前请示报告，经同意后方可外出；出国（境）的，应严格按照有关规定办理审批手续，并提前5天以上请示报告，经同意后方可外出。

第九条 外出离开本县的，局主要领导由办公室负责填写《领导干部外出请假审批表》，指定临时负责领导，按规定向县委县政府报告；局领导班子成员、股室负责人应向局主要领导请示报告；副股长（副主任）应向股室负责人、局分管领导请示报告；其他工作人员应向股室负责人请示报告。

**第五章 纪律要求**

第十条 全体工作人员要严格执行考勤、请销假及外出报告制度，做到政令畅通、令行禁止。要按时上下班，不得无故迟到、早退。负责考勤的人员要认真履行职责，实事求是进行考勤登记，如发现弄虚作假行为，将严肃处理。

附件1：

丰顺县机关事业单位工作人员带薪年休假申请表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | | |  | 今年应休年休假天数 | |  |
| 参加工作时间 | | |  | 今年已休年休假天数 | |  |
| 工作年限 | | |  | 今年事假天数 | |  |
| 今年  休假  记录 | 年 月 日至 年 月 日 | | | | 休假天数 |  |
| 年 月 日至 年 月 日 | | | | 休假天数 |  |
| 年 月 日至 年 月 日 | | | | 休假天数 |  |
| 年 月 日至 年 月 日 | | | | 休假天数 |  |
| 拟休 | 年 月 日至 年 月 日 | | | | 休假天数 |  |
| 股 室  意 见 | | 负责人签名： 20 年 月 日 | | | | |
| 单位人  事部门  意 见 | | 负责人签名： 20 年 月 日 | | | | |
| 单 位  意 见 | | 负责人签名： 20 年 月 日 | | | | |

填报日期： 年 月 日 申请人签名：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 附件2：  **工作人员请假申请单** | | | |
| 姓 名 |  | 股室 |  |
| 请假天数 |  | 休假起止日期 |  |
| 请假类别 |  | 请假事由 |  |
| 股室意见 |  | | |
| 分管领导  意 见 |  | | |
| 局领导意见 |  | | |
| 注：1、请假类别为探亲假、婚丧假、产假、病假、事假等；  2、请假申请单经审批后由办公室登记保存。 | | | |

**财务管理制度**

**第一章 总 则**

第一条 为加强本局内部财务管理，规范财务收支行为，促进我县医疗保障事业健康发展，根据《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国采购法》《行政单位财务规则》等法规及有关财务管理规定，结合工作实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于局机关经费财务收支管理和县医疗保障财务数据的管理工作。

第三条 局财务管理的主要任务是合理编制局机关的部门预算，并对预算执行去进行控制、管理和监督检查；加强资产管理，防止国有资产流失；严格财务收支，严控财务支出，加强资金监管；审核经办机构的基金财务报表，按要求报送基金财务数据；完成上级和局领导交办的其他各项工作。

**第二章 财务管理职责和权限**

第四条 财务管理按照统一领导、归口管理的原则，在局党组的领导下，局办公室承担财务管理相关的工作，包括机关预决算、机关财务、资产管理、审核汇总医保基金报表等职能。主要职责：

（一）负责局机关财务管理，包括编制本局部门经费预决算、审核支付、资金运行管理、固定资产管理等财务管理工作。

（二）审核经办机构编制的全县职工基本医疗保险基金、城乡居民基本医疗保险基金、生育保险基金财务报表、年度预决算报表。

（三）承担全县医疗保障相关会计、统计数据的管理和报送、会计统计分析以及精算等工作。

第五条 根据国家有关会计法规，建立健全岗位责任制，单位法定代表人是财务管理工作的第一责任人，要对提供的财务会计报告和会计信息资料负责。办公室配备相应的出纳、会计人员，制定职责分明的岗位责任制，内部建立必要的内部牵制制度和会计回避制度：出纳以外的人员不得经管现金、有价证券和票据;出纳人员不得兼任稽核、会计档案保管和收入、支出、费用、债权债务会计账目的登记工作;单位的法定代表人、其他主要负责人的近亲属不得在本单位担任会计机构负责人;会计人员的近亲属不得在同一会计机构担任会计工作;单位的法定代表人、其他主要负责人、会计机构负责人以及会计人员因执行公务发生的财务收支，本人不得审批。保持财会人员的相对稳定，保证财务工作顺利进行。

**第三章 货币资金管理**

第六条 货币资金是指单位所拥有的现金、银行存款和其他货币资金。

（一）现金管理。

由专职出纳人员负责办理现金的收、付及保管，现金收付应及时入账，不得以白条抵库和保留账外现金，不得坐支现金。日库存现金不能超过银行规定的限额，超出部分应及时存入银行。现金收付必须日清月结，账款相符，会计人员要定期或不定期进行清查。

（二）银行存款管理。

1、银行账户必须严格按照银行支付结算办法有关规定管理，不准私自开设账户，不准出租、出借单位的银行账户，不准签发空头支票、远期支票套取信用，不得公款私存。

2、加强银行预留印鉴的管理。银行预留印鉴的印章由出纳和办公室主任分别保管，严禁一人保管支付款项所需的全部印章。

3、加强与货币资金相关的票据的管理，明确各种票据的购买、保管、领用、背书转让、注销等环节的职责权限和程序，防止空白票据的遗失和被盗用。会计与出纳账银行余额定期对账，做到账实相符、账账相符。

第七条 接待费、会议费、差旅费、培训费等开支严格按县政府、县财政局等上级部门相关文件及本局相关管理规定执行。公务活动消费开支（超过1000元）一般不以现金报销，各项费用按公务卡管理相关制度办理。

第八条 职工因公借款的相关手续。因工作需要借款的人员应持经领导批准的参加会议、培训、学习等相关文件，填写《内部借款审批单》办理相关借款手续。

（一）借款人员按实际用款需要填写《内部借款审批单》，经办公室主任审核、分管财务的局领导和局长批准后方可借支。

（二）凡已办理借款的人员，应在会议、培训、学习等工作完成后5日内办理报账核销手续，不得长期挂帐。

第九条部门预算经费的支出管理

（一）局各项经费支出在年度下达的预算计划内，实行经费支出审批制度。

（二）机关办公日常运行业务所需支出凭合法的票据，填制相关费用报销凭证（按规定有相关合同或辅助资料的，要提供相关合同或辅助资料），票据及费用报销凭证须有经办人（制单）、股室负责人证明（票据背面），报分管该股室的局领导（复核）审核后，交由会计审核报销单据的完整性和合理性（会计审核意见），再由办公室主任（会计主管）审核，最后由分管财务的局领导审批（领导批示）后方可报销。凡不符合开支规定或审批手续不全的，一律不予办理报销。

（三）严格执行政府采购管理制度，具体按本局相关管理规定实施。

（四）支出监督。局部门经费收支预决算按要求向社会公开，接受上级主管部门、财政部门、各级审计部门的监督。

第十条 其他。

（一）单位的所有收入，必须纳入单位财务管理，不得私设“账外账”、“小钱柜”，否则按违纪论处。

（二）单位工会账收入、支出的财务管理严格按省、市和县总工会的相关制度执行。

（三）单位票据要有专人负责保管，实行领用、缴回登记制度。票据使用应合法合规，使用完应及时回缴，保管人员应认真核对使用数量及金额。

（四）对不符合财务管理规定的货币资金支付申请，出纳人员有权拒绝办理。

**第四章 专项资金管理**

第十一条 专项资金是指中央和省级、市和县级财政安排用于全县医疗保障事业发展的资金。

第十二条 资金的拨付本着专款专用的原则，严格执行项目资金批准的使用计划和项目批复内容，不得擅自调项、扩项、缩项，更不得拆借、挪用、挤占和随意扣压；专项资金的拨付，按不同专项资金的要求执行，不准任意改变。

第十三条 严格专项资金审核制度，使用财政专户内专项资金，需填写《丰顺县县级财政国库直接支付申请书》，经分管领导和局长审批后报市财政局。

第十四条 加强财务基础管理工作，建立健全基础台账，规范财务核算工作，及时、全面、客观反映各项资金收支结余情况。要加强专项资金档案资料的管理工作，确保与专项资金管理使用相关的单据、凭证、文件、资料等相关档案材料按规定期限保管齐全。

**第五章 固定资产管理**

第十五条 固定资产是指单位价值在规定标准以上，使用期限在一年以上，并在使用过程中能基本保持原有物质形态的资产。单位价值虽未达到规定标准，但使用时间在一年以上的大批同类物质，应视作固定资产管理。

第十六条 固定资产由局办公室会计人员统一建账、核算，局办公室资产管理员统一登记、管理实物，并建立固定资产管理责任制，明确办公室以及固定资产使用部门的责任，对固定资产定期或者不定期进行清查盘点，做到账、卡、实相符。

第十七条 局机关拟利用固定资产对外出租、出借、捐赠的，必须由局办公室提出书面申请，报局长办公会议讨论审核通过后，上报市财政局审批。

第十八条 固定资产购置、验收、保管、使用、清查、报废等按市财政局相关文件及本局相关管理规定执行。

**第六章 附 则**

第十九条 本制度相关条款内容由局办公室负责解释，本制度未尽事宜，由局领导班子研究决定。

**公务卡管理使用办法**

为进一步深化国库集中支付制度改革，加强和规范财务管理，减少现金支付结算，提高公务支出的透明度，根据相关文件精神，结合本局实际情况，制定本办法。

**一、公务卡的开立范围和标准**

公务卡是指单位编制内职工持有的，主要用于日常公务活动开支和财务报销业务的信用卡（贷记卡）。单位不对公务卡的开设提供担保,公务卡由银行负责统一发放，实行免费开卡、免收年费、免担保、免开存款账户、免费补卡、换卡、免费短信服务等，具有20—56天的透支免息期。

本单位编制内所有正式职工应开设公务卡。单位根据每位职工的工作性质和需要，信用额度按如下原则设定：局长5万元，副局长3万元、正副股长2万元、一般干部1万元。

**二、公务卡的使用和报销**

公务卡的报销结算遵循“两个基本不变”、“两个严格管理”原则。“两个基本不变”：是指现行财务管理制度和报销审批流程不变，现行会计核算管理办法不变；“两个严格管理”：是指对现金的使用实行严格管理，对公务卡的公务支出严格管理。

（一）公务卡的资金结算范围：单位原使用现金结算的日常公用开支和零星购买支出，包括差旅费、公务招待费、办公费、会议费、培训费、公车运行维护费、专用材料费等16项。持卡人应在具备刷卡结算条件的单位购买商品和服务，必须使用公务卡。使用公务卡结算，财会人员一般不再办理现金借款、报账业务，确因个别特殊情况需要，经单位领导批准，方可办理。

（二）公务卡使用和报销流程。

1、使用公务卡结算的公务支出必须单独填列报销审批单（即与其他方式结算的公务支出分开填列报销审批单），附公务卡消费交易凭条（本人签名POS小票）和发票（消费交易凭条和发票的金额和日期必须一致）。差旅费报销时要将使用公务卡结算（住宿费，车票等）和未使用公务卡结算（出差补助、出租车票等）的单据分开填写报销审批单。

2、公务支出发生后，持卡人应及时（一般刷卡消费后15天内）办理报销审批，财会人员按规定对报销凭证进行审核，对符合公务卡结算范围和财务制度规定的支出办理报销手续，将报销金额及时转入个人公务卡账户进行还款。持卡人报账不及时造成的罚息、滞纳金等相关费用（银行规定账单日为每月20日，还款日为账单日后第25天），由持卡人承担。

3、持卡人在执行公务中不得通过公务卡透支提取现金或转账。如因透支提现或转账发生的手续费、利息、罚息等费用，均由持卡人个人承担。公务卡也可以用于个人支付结算业务，个人消费部分由持卡人自行偿还，本局不承担私人消费引起的一切责任。为便于管理，公务消费与私人消费应尽可能分开刷卡。

4、公务支出因特殊情况未使用公务卡结算，使用现金结算的，办理财务报销手续时要另附情况说明，按照本局现行财务管理制度和报销审批程序进行报销。

**三、公务卡不予报销的范围**

（一）报销费用与提供的报销凭证、刷卡交易凭条明细不符的。

（二）因个人报销不及时超过免息期后发生的银行罚息、滞纳金等费用。

（三）因个人保管不慎或遗失等原因，导致公务卡被盗刷所形成的支出。

（四）消费后无交易凭条或发票等形成的支出。

（五）其他不符合财务管理规定和要求的支出，由持卡人负担。

**四、公务卡的保管**

（一） 公务卡按照“个人申请、财务审核确认、签订领用合约、代理银行发放”的流程办理，由财会人员统一向发卡行申办。

（二） 公务卡实行“一人一卡”实名制管理，卡片和密码由持卡人个人负责保管，收到后应及时开通激活卡片。持卡人应妥善保管公务卡，如有遗失或毁损，个人自行到发卡行办理挂失、补办手续，由出纳人员在公务卡管理系统进行信息变更及维护管理。

（三） 持卡人因调离、退休、离职等原因离开本局时，应在离岗之前，按要求及时清理公务卡相关债权债务，结清余款。

五、其他

实行公务卡结算方式后，一般情况下不再办理现金借款业务，不再使用现金结算。但属于下列情况的，可以继续使用现金结算：

（一） 在县级以下（不包括县级）地区不具备刷卡条件的场所发生的公务支出。

（二）在县级及县级以上地区不具备刷卡条件的场所发生的单笔消费在1000元（含）以下的公务支出。

（三）按照《现金管理暂行条例》等有关规定支付给个人的现金支出。

（四）签证费、快递费、过桥过路费、出租车费用等目前只能使用现金结算的支出。

（五）其他特殊情况经批准的项目。

**固定资产管理制度**

为加强我局固定资产管理，保障固定资产的安全与完整，提高使用效率，实现固定资产科学化、规范化管理，根据国有资产管理的有关规定，结合我局实际情况，对我局固定资产管理规定如下：

**一、纳入固定资产管理的范围**

固定资产指一般设备单位价值在1000元以上，通用及专用设备在1500元以上，使用期限在一年以上的，并在使用过程中基本保持原来物质形态的资产。或单位价值虽未达到上述标准，但耐用时间在一年以上的大批同类物资，也作为固定资产。

固定资产暂分为以下六大类：

第一类 土地；

第二类 房屋和建筑物；

第三类 通用及专用设备：包括计算机、电机话、传真机、复印机、打印机、电视机、录相机、照机器材、电风扇、空调机等电器，通讯电子设备、机械设备、信息系统软件、硬件等；

第四类 一般设备：包括办公家私、家具、文娱体育器械等；

第五类 交通工具：包括各种大小型汽车、摩托车等；

第六类 以上各类未包括的其他固定资产。

**二、固定资产的购置**

各股室拟购置固定资产须先提出申请，报分管领导同意，再报局主要领导批准或经局党组会研究同意后由办公室按照有关规定组织采购。

**三、固定资产的登记**

固定资产实行一帐、一表的登记制度。一帐指办公室对全局固定资产建立实物帐，会计人员对全局固定资产建立固定资产财务总账。一表指办公室对股室所有固定资产建立登记表。使用人发生变化的，股室负责人应及时告知办公室，办理变更手续，明确责任。局领导发生变动时，也应办理固定资产交接手续。未分配到各股室使用的固定资产，由办公室负责签章与日常管理。会计人员对全局固定资产均登记明细，分类录入广东省财政厅资产管理系统，接受财政部门的监管。

**四、固定资产的使用维护**

固定资产的采购合同、购买发票由会计人员按规定入账，复印件由办公室统一保管。固定资产使用者为该资产第一责任人，负有维护其正常使用的责任。固定资产的维修由资产负责人提出需求，报办公室组织实施。

**五、固定资产的调配**

固定资产调配以从严控制、物尽其用、勤俭节约为原则，由办公室在全局范围内统一调配，同时办理变更手续。未经批准，个人不得转移、调换所用固定资产。

**六、固定资产的报废**

对于因使用时间较长、损坏严重而不能继续使用的固定资产，由股室负责人向办公室提出报废申请，由办公室组织人员鉴定，鉴定后由鉴定人签署意见报局领导，按固定资产报废有关规定和管理权限审批后，方可进行相关账务处理。

**七、固定资产的清查盘点及折旧**

办公室资产管理员、会计人员和使用部门应定期对帐一次，确保帐实、帐表、帐帐相符。办公室资产管理员、会计人员对全局固定资产应定期进行一次全面清查盘点，查明固定资产的实有数与帐面结存数是否相符，确定固定资产的盘盈盘亏情况，如有丢失、损坏需查明原因，加强固定资产的保管、使用、维修等。固定资产折旧按财政部门的要求及时作分类计提折旧，对应财政部门做好资产分析报告，确保政府财务综合报告资产、折旧、净资产差异表数据一致。

**八、其他**

固定资产未经局领导批准或局党组会研究一律不得出租、出借。

工作人员调离本局的，必须到办公室办理所使用固定资产的移交手续，由办公室负责人签字，否则不予办理相关手续。

由于人为原因造成固定资产丢失、毁损或私自将报废资产丢弃、变卖的，使用股室或使用人要按评估价进行赔偿。

固定资产报废处置后，资产残值收益应及时上缴财政局资产管理专户。

**合同管理制度**

为加强局机关合同管理，规范合同的签订、履行和监管，预防和减少合同纠纷，防范法律风险，根据《合同法》等法律法规，结合我局实际，制定本制度。

第一条 本局在开展行政管理、提供公共服务或从事民商事经济活动时，与公民、法人或其他组织谈判、协商、订立、履行合同、协议，适用本制度相关规定。

第二条 本制度所称合同，主要包括下列类型：

（一）涉及国有资产和财政资金的建设、养护、出租、承包、买卖合同；

（二）行政委托合同；

（三）政府采购合同；

（四）劳务合同或劳动合同；

（五）局机关签订的其他合同。

第三条 订立合同，应当遵循合法、公平、平等自愿、协调一致、诚实信用的原则。

第四条 订立、履行合同，实行事前法律风险防范、事中法律过程控制、事后法律手段补救相结合的原则。

第五条 本局对订立合同实行合法性审查，并定期对已签订合同的履行情况进行清理。财务部门负责合同资金相关内容的把关，办公室负责本局对外订立合同的合法性审查、备案、清理等工作。

第六条 对合同的合法性审查主要包括以下内容：

（一）合同主体是否合法；

（二）合同内容是否合法；

（三）合同形式是否合法；

（四）合同条款是否完整、有效；

（五）合同变更、违约责任、争议处理条款是否合法；

（六）合同是否有违反本制度第十二条规定的条款。

第七条 法律、法规、规章及规范性文件规定应当报经有关部门批准的合同，由合同承办部门依程序报批。

第八条 本局需要对外签订合同，应当明确承办股室和承办人具体负责合同的谈判、起草、履行等事宜。

第九条 合同承办股室的主要职责：

（一）负责合同项目的调研、评估、提供初步意见；

（二）审查合同相对方的主体资格、资信、履约能力；

（三）负责订立合同的协商与谈判、合同文本的拟定与修改；

（四）将合同文本等资料报办公室进行合法性审查；

（五）根据办公室要求提供相关材料，配合办公室对合同进行监督、检查；

（六）负责合同履行，对合同履行过程中发生的纠纷和发现的问题进行调查处理；

（七）负责合同纠纷的协商调解、仲裁、诉讼等活动；

（八）保管合同文本及与履行、变更、解除合同有关的文件资料，并负责按规定清理、移交。

第十条 本局对外签订合同应当以书面形式且应当具备以下条款：

（一）合同主体的名称、住所；

（二）合同标的或者项目的详细内容；

（三）合同当事人的权利和义务；

（四）履行期限、地点和方式；

（五）违约责任及赔偿损失的计算方法；

（六）合同变更、解除及终止的条件；

（七）合同争议解决方式；

（八）生效条件、订立日期。

第十一条 合同不得有下列内容：

（一）超越本局行政职权范围的承诺或者义务性规定；

（二）违反法律规定以本局名义对外提供担保；

（三）以临时机构、议事协调机构和内设机构作为一方当事人订立合同；

（四）违反规定从事经营性活动；

（五）其他违反法律、法规、规章或者损害国家、社会公共利益的约定。

第十二条 合同签订后，承办股室应将合同原件送交办公室，副本或复印件留承办股室。

第十三条 重大行政合同或涉及国有资产处置的合同按照政府有关规定办理。

第十四条 合同签订后，承办股室应当按照合同约定做好履行合同的相关工作。

第十五条 合同订立过程中形成的材料和资料，合同承办股室应当立卷归档。

第十六条 合同承办股室工作人员违反规定在签订、履行合同的工作中徇私舞弊、失职渎职，造成重大经济损失和严重后果的，依照有关规定追究责任。

**政府采购管理制度**

为规范局机关政府采购行为，加强经费支出管理，提高资金使用效益，根据《中华人民共和国政府采购法》和市财政局政府采购相关管理规定，结合本局实际，制定本规程。

**第一章 总　则**

第一条 局机关各股室使用预算资金采购的，属于政府采购项目的或达到政府采购限额标准以上的单项或批量采购行为，适用本规程。

第二条 政府采购遵循公开、公平、公正的原则，效益及维护公共利益的原则，在政府采购领域实现政务公开。

第三条 政府采购由局办公室组织实施。

第四条 局政府采购运行主要程序为：编制采购需求计划、局领导或局党组会议审定采购项目、向市财政局申报采购计划、组织实施采购、验收货物、办理结算、资料归集。

**第二章 采购部门及职责**

第五条 办公室履行以下职责：编制政府采购计划报请局长或局党组会审定；负责制定采购实施计划，确定采购方式；按照有关采购管理办法实施政府采购活动。

第六条 局机关各股室作为需求部门，应当履行以下职责：（一）根据本股室职能，提出本股室政府采购需求计划；（二）负责编制本部门采购项目需求书。

**第三章 采购程序**

第七条 各股室根据业务工作需要按照规定格式编报本股室的采购需求计划，经分管领导审定后报送办公室汇总，办公室审核后送局长或局党组会议审定。

第八条 审定后的采购计划由办公室报县财政局政府采购办公室。

第九条 办公室按照政府采购办法实施采购计划，由局办公室具体负责实施采购工作。涉及重大采购项目由办公室会同需求股室共同实施采购。

第十条 办公室按照政府采购结果，审核与最终确定的厂家或单位签订合同或协议的主要条款，合同或协议由单位法定代表人或其授权人签订。

第十一条 办公室按照最终签订的合同或协议，办理有关结算事宜。

第十二条 办公室应与需求股室共同进行全面、详细的检查验收，按照提供的发票或供货清单逐一核对，发现质量等问题有权拒收，必要时可邀请专业机构协助进行验收。严禁未经验收就直接送达使用部门。

第十三条 因急需必须采购的非计划审定项目，经局领导审批后，由办公室组织采购。

**第四章 采购的监督管理**

第十四条 局机关任何部门和个人均有权对政府采购中的违法、违纪、违规行为进行检举和控告。

**第五章 采购资料的管理**

第十五条 实施采购活动的各项资料由办公室负责归集、整理和归档，并将一份采购合同或采购协议，作为支付依据，随同会计凭证存档保管。

第十六条 采购资料主要包括政府采购计划申报表、招标邀请函、招标书、标书、评审意见表、中标通知书、合同等。

**公务接待管理规定**

为全面执行中央“八项规定”精神，进一步规范我局公务接待管理工作，加强党风廉政建设，根据县委办、县府办《关于印发丰顺县公务接待规定的通知》（丰委办〔2015〕1号）等规定，特制定本规定。

**一、严格接待范围。**主要是指会议培训、考察调研、执行任务、学习交流、检查指导、请示汇报工作等公务活动。

**二、严格接待原则。**根据来客级别，实行对等接待。接待工作要严格报批，严格标准，切实做到周到、热情、节俭、实用，反对铺张浪费。公务接待实行公函制度，对无公函的公务活动和来访人员一律不予接待；应邀来访、出席公务活动的，其相关邀请函件经公务接待管理部门审批同意后，可以纳入接待范围。收到上级领导、嘉宾来丰公务活动公函，应向县委办、县府办报告，按上级要求接待。

**三、严格执行食宿标准。**接待住宿严格执行差旅、会议管理的有关规定，住宿用房以标准间为主，不得超标准安排接待住房。接待对象应当按照规定标准自行用餐。确因工作需要，接待单位可以安排工作餐一次，并严格控制陪餐人数，合理安排自助餐或者围餐。接待对象在10人以内的，陪餐人数不得超过3人；超过10人的，不得超过接待对象人数的三分之一。工作餐应当供应家常菜，不得提供鱼翅、燕窝等高档菜肴和野生保护动物制作的菜肴，不得提供香烟和高档酒水，不使用私人会所、高消费餐饮场所。

**四、严格审批制度。**局办公室统一管理公务接待工作，并承办具体接待事项。局办公室对符合规定的接待须填报《接待用餐审批表》，并经局领导审批后予以安排。

**五、严格报账手续。**公务接待费的报账手续按下列要求办理。

1、结帐方式：实行公务卡结算或银行转帐；

2、报销凭证：财务票据（含公务卡消费小票）、接待对象公函、接待审批表、接待清单；

**六、严格公务接待纪律。**不得超标准接待，不得组织旅游和与公务活动无关的参观，不得组织到营业性娱乐、健身场所活动，不得安排专场文艺演出，不得以任何名义赠送礼金、纪念品和土特产品等。

附件：1.公务接待审批表

2.公务接待清单

附件1

**公务接待审批表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 接待对象 |  | 用餐时间 |  |
| 地 点 |  | 用餐费用 |  |
| 来宾人数 |  | 陪同人数 |  |
| 带队来宾姓名职务 |  | | |
| 事 由 |  | | |
| 分管领导意 见 |  | | |
| 主要领导意 见 |  | | |
| 备 注 |  | | |

经 办 人：

附件2

**公务接待清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 接待对象 | |  | | | |
| 公务活动项目 | |  | | | |
| 来宾用餐人数 | |  | 陪餐人数 | |  |
| 用餐日期 | | 年 月 日 | 餐次 | | 早□中□晚□ |
| 费用 | |  | | | |
| 用餐地点 | |  | | | |
| 经办人： 证明人： | | | | | |
| **来宾人员、陪餐人员名单** | | | | | |
| 姓名 | 工作单位 | | | 职务 | |
|  |  | | |  | |
|  |  | | |  | |
|  |  | | |  | |
|  |  | | |  | |
|  |  | | |  | |

**差旅费管理规定**

为加强机关差旅费管理，厉行节约，根据县委办、县府办《丰顺县县直党政机关和事业单位差旅费管理办法>的通知》（丰委办〔2014〕55号）、《关于调整丰顺县县直党政机关和事业单位差旅费有关标准的通知》（丰委办〔2017〕41号）、《关于调整丰顺县县直党政机关和事业单位人员误餐补助等开支标准的通知》（丰委办〔2017〕 42号）和《关于县直党政机关和事业单位差旅费管理问题的补充通知》（丰委办〔2017〕 43号），特制定本规定。

**一、公务出差界定。**全局干部职工由于工作需要，经局领导同意或根据上级主管部门安排到行政区域外办事、培训、开会等的公务活动。

**二、加强出差管理。**1、出差（含县内开展公务活动、有会议培训通知等文件依据的县外出差）前须填写《出差审批单》（见附件）。局长出差，应向县政府报告《丰顺县领导干部外出请假审批表》并经审批同意；副局长出差由局长审批；其他人员出差由分管局领导审批。到外省的，须由分管局领导会签、局长审批；出差预计超出时间的，须向分管局领导报告，并在《出差审批单》说明情况。严禁无实质内容、无明确公务目的的差旅活动。2、科级及以下人员原则上不乘坐飞机，因出差旅途较远或出差任务急需乘坐飞机要从严控制，需经本单位领导批准方可乘坐飞机。

乘坐交通工具的规定等级如下:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别**  **交通工具** | **火车（含高铁、动车、全列软席列车）** | **轮船（不包括旅游船）** | **飞机** | **其他交通工具（不包括出租小汽车）** |
| 科级及相当职务人员 | 硬席（硬卧、硬座）,  高铁/动车二等座, 全列软席列车二等软座 | 三等舱 | 经济舱 | 凭据报销 |
| 其他人员 | 硬席（硬卧、硬座）,  高铁/动车二等座, 全列软席列车二等软座 | 三等舱 | 经济舱 | 凭据报销 |

**三、差旅费报销标准。**

1、城市间交通费。因公到常驻地以外地区出差乘坐火车、轮船、飞机等交通工具所发生费用及购买的意外保险费（乘坐飞机的，机场往返接驳专线费用、民航发展基金、燃油附加费）凭据报销。

2、住宿费。（1）到广州市、深圳市、珠海市、佛山市、东莞市、中山市、江门市等7个市及所辖县（市、区）出差，处级及相当职务人员每人每天450元，科级及相当职务人员每人每天430元，其他人员每人每天410元。（2）到汕头市、韶关市、河源市、惠州市、汕尾市、阳江市、湛江市、茂名市、肇庆市、清远市、潮州市、揭阳市、云浮市等13个市所辖区出差的，处级及相当职务人员每人每天420元，科级及相当职务人员每人每天400元，其他人员每人每天380元；到上述13个市所辖县（市）出差的，处级及相当职务人员每人每天400元，科级及相当职务人员每人每天380元，其他人员每人每天360元。（3）本市内和本县内（镇、村）出差的，处级及相当职务人员每人每天400元，科级及相当职务人员每人每天380元，其他人员每人每天360元。（4）到省外出差的差旅住宿费标准按县委办、县府办《丰顺县县直党政机关和事业单位差旅费管理办法>的通知》（丰委办〔2014〕55号）执行。住宿费凭据报销，超标部分自理。

3、伙食补助费。按出差自然（日历）天数实行定额包干，到县外地区出差的每人每天补助80元，到县内（镇、村）出差的，按误餐补助规定执行。具体标准按丰委办〔2017〕42号文执行。

4、市内交通费。按出差自然（日历）天数实行定额包干，每人每天80元。乘坐本单位公务用车或单位租赁用车出差的，不得报销市内交通费。

5、与会、外派的差旅费。工作人员到丰顺县城区以外参加会议和培训班，市内交通费和报到或返程在途期间发生的城市间交通费、住宿费、伙食补助费回所在单位按照丰委办〔2014〕55号文规定报销。

四、出差人员差旅活动结束后应当及时办理报销手续，报销时应当提供《出差审批单》、机票、车船票、住宿费发票（含住宿清单）、会议培训通知等凭证。住宿费、机票支出等必须按规定使用公务卡（一并提供pos机小票）或银行转账结算。

**五、严格审核把关。**出差人应如实填写“差旅费报销单”，股长出差须有分管领导签名，股长以下人员出差须有股长签名，由财会人员复核后报分管财务的局领导审批报销。办公室应对差旅费报销进行审核把关，确保票据来源合规合法，内容真实完整。其中：1、城市交通费按乘坐公共交通工具凭据报销，订票费、经批准的签转费或退票费、乘坐交通工具的意外保险费凭据报销；2、住宿费在标准限之内凭发票据实报销；3、伙食补助费和市内交通费按规定标准报销。未按照规定开支的差旅费由个人自理。对未经批准擅自出差的人员不予报销差旅费。

附件：

**出差审批单**

|  |  |
| --- | --- |
| 出差人姓名 |  |
| 出差时间 | 年月日—年月日 |
| 出差地点 |  |
| 出差事由 |  |
| 乘坐交通  工具 | 1.□飞机□火车□高铁 □汽车□轮船□其他\_\_\_\_\_\_\_\_  2.单位派车： 车号：司机： |
| 股室负责人  意见 | 年 月 日 |
| 分管领导  意 见 | 年 月 日 |
| 局长审批 | 年 月 日 |
| 备注 |  |

注：此表作报销差旅费凭证。

**会议费管理制度**

为认真贯彻落实中央八项规定精神，规范局机关会议费管理，精简会议, 改进会风，提高会议效率和质量，节约会议经费开支，根据县委办、县府办《关于印发丰顺县县直党政机关和事业单位会议费管理办法》（丰委办〔2014〕56号）规定，制订本制度。

一、局机关应当树立过“紧日子”思想，坚持厉行节约原则，严格会议费预算管理，按标准细化编制会议费预算，控制会议费预算规模，执行中不得突破。会议费应当纳入年初预算计划，并单独列示。

二、会议按分类执行审批程序

一类会议（略）。

二类会议由举办单位按程序分别报县委、县人大、县政府和县政协批准。其中，以县委、县政府名义召开的会议应列入年度全县性会议安排计划。未列入年度会议计划的，原则上不得以县委、县市政府名义召开，但县委、县政府临时决定召开的会议除外。

三类会议由举办单位建立会议计划编报和审批制度。会议举办单位具体承办部门应当编报年度会议计划，详细列明会议名称、日程安排、时间、地点、代表及工作人员数、经费预算及列支渠道等事项，经办公室审核后，由办公室编制年度会议总量计划报单位领导办公会议审批。

临时召开的计划外会议应由承办股室提出申请、补列预算，经办公室审核并报分管领导会签、局长批准。

三、局机关应当严格控制会议规模，缩减会议时间，压减参会人员，不安排与会议内容无关单位和个人参会。三类会议会期不超过半天，与会不超过100人。除有文件明确规定要求外，二、三类会议工作人员应控制在会议代表人数的10%以内。

会议所在地的代表、工作人员以及代表随行司机一律不安排食宿，不发放任何费用，符合所在单位差旅费规定的，回所在单位报销。

1. 会议的召开地点应遵循有利于会议工作部署和就近原则到党政机关出差和会议的定点饭店召开会议。三类会议应当在四星级以下（含四星）定点饭店召开。未纳入定点范围，价格低于会议综合定额标准的单位内部宾馆、招待所、礼堂、会议室，可优先作为本单位或本系统会议场所。

会议所在地没有县定点饭店，或定点饭店因特殊情况无法承接的，举办单位可在非定点饭店召开会议，在会议费综合定额内据实报销会议费。不得到党中央、国务院明令禁止召开会议的风景名胜等地方召开会议。

五、会议费开支范围包括伙食费、住宿费、会议场地租金、文件资料印刷费、举办单位同意安排的交通支出等其他费用。未经批准的项目不得列入会议费开支内容。二类会议费综合定额标准：250元/天/人，其中：住宿费120元、伙食费100元、其他费用30元；三类会议费综合定额标准：250元/天/人，其中：住宿费120元、伙食费100元、其他费用30元。综合定额标准是会议费开支的上限，各项费用之间可以调剂使用。

会议代表及工作人员报到或返程在途期间发生的伙食费、住宿费、城市间交通费等，按差旅费管理办法回原单位报销。

六、严禁借会议名义组织会餐或安排宴请；不得组织会议代表游览及与会议无关的参观，严禁在会议费中列支公务接待费。

严格执行会议用房标准，以标准间为主，处级干部安排单人标准间，其他人员两人一间；会议用餐严格控制菜品种类、数量和份量，严禁提供高档菜肴、烟酒；会议会场布置俭朴实用，一律不摆花草。减少会议用品支出，各类会议一律不发放纪念品。

不得使用会议费购置电脑、复印机、打印机、传真机等固定资产以及开支与本次会议无关的费用；严禁组织高消费娱乐、健身活动。

七、会议应于召开前作出费用预算，填报《会议费用预算审批表》（见附件2），经办公室审核，呈会议主办股室分管领导签署意见后报分管财务局领导审批后方可开支。会议召开后，相关股室填写《会议用餐登记表》（见附件3），报办公室审核。

会后主办股室应及时会同办公室结算会议费，凭《会议费用预算审批表》、《用餐登记表》、会议通知、参会人员签到表、费用原始明细单据、电脑打印的税票等电子结算票据等按照管理权限办理报批手续。

八、会议费支付严格执行国库集中支付和公务卡使用规定，使用公务卡或银行转账结算。

局机关应当将非涉密会议的名称、主要内容、参会人数、经费开支等情况在单位内部公示或提供查询，具备条件的应当向社会公开。

九、其他未做规定的，按照县委办、县府办《关于印发<丰顺县县直党政机关和事业单位会议费管理办法>的通知》（丰委办〔2014〕56号）规定执行。

附件：1.年度拟召开的全市系统工作会议计划表

2.会议费用预算审批表

3.会议用餐登记表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件1： | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| （）年度拟召开的全县医保系统工作会议计划表 | | | | | | | | | |
| 序号 | 股室  名称 | 会议  名称 | 召开  理由 | 会议主要内容 | 初定时间及地点 | 参会人员（代表人数） | 工作人员数 | 经费  预算（元） | 列支  渠道 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 本单位经费列支 |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 本单位经费列支 |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | 本单位经费列支 |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  | 本单位经费列支 |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 本单位经费列支 |

附件2

会议费用预算审批表

填表日期： 年 月 日 经办人：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 会议主办股室 |  | 会议时间 | | 月 日-- 月 日 | |
| 会议内容 |  | | | | |
| 会议地点 |  | 参会代表人数 | 本地人数 | |  |
| 外地人数 | |  |
| 会议天数  （含报到离会时间） |  | 工作人员人数 | | |  |
| 经费预算  （实行综合定额  控制） | 预 算 金 额 | | | | 是否计划内  会议 |
|  | | | | 是（ ）  否（ ） |
| 主办股室负责人意见 |  | | | | |
| 办公室意见 |  | | | | |
| 主办股室分管领导审核意见 |  | | | | |
| 分管财务的局领导审批意见 |  | | | | |
| 备注 |  | | | | |

注意事项：

1.会议费用每人每天250元（包括住宿120、伙食费100、其他费用30）。会议所在地的代表、工作人员以及代表随行司机一律不安排食宿，也不发放任何费用。

2. 会议结束后凭预算审批表、会议用餐登记表、会议通知、参会人员签到表原件、发票、费用开支原始明细清单等到办公室（财务）办理报销手续。

附件3

会议用餐登记表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 会议名称 |  | | |
| 主办股室 |  | | |
| 用餐日期 |  | 餐次 | 早□中□晚□ |
| 用餐人数 |  | | |
| 菜单费用 |  | | |
| 经办股室负责人： 办公室审核： | | | |

**机关工会福利制度**

为认真落实中央“八项规定”精神，进一步加强机关工会制度化建设，优化工会支出结构，完善工会服务职工的体制，保持与会员的密切联系，鼓励、引导会员忠于职守、廉洁从政，更好地发挥工会组织在机关工作大局中的作用，根据《党政机关厉行节约反对浪费条例》、全国总工会《中华全国总工会关于印发〈基层工会经费收支管理办法〉的通知》（总工办发〔2017〕32号）以及省总工会《广东省总工会关于印发<广东省基层工会经费收支管理实施细则（试行）的通知》（粤工总〔2018〕5号）等有关文件精神，结合本局实际，特制定本局机关工会福利制度。

**一、会员范围。**本制度中工会会员是指本局在职人员、临聘人员、离退休人员。工会会员依照规定每月应向工会缴纳本人每月基本工资收入0.5%的会费；离退休人员保留会籍，不缴纳会费。

**二、健康检查。**会员由机关工会牵头协同办公室组织一年一次的身体健康常规检查，费用由单位报销。

**三、节日慰问。**逢年过节（指国家规定的法定节日），向全体会员发放节日慰问品，但不可发放购物卡、代金券等，全年发放总额控制在当年工会经费收入的 30％以内，年度总额一般不超过人均2500元。

**四、生日慰问。**会员生日，由机关工会发放生日蛋糕（卷）等慰问品，标准人均不超过400元。

**五、生病住院慰问。**会员因病住院（包括生育子女）的，由机关工会组织协同相关股室进行慰问，一次性给予慰问金500元。

**六、去世慰问。**会员本人及会员的直系亲属去世的，由机关工会牵头协同相关股室进行慰问。会员本人去世的，一次性给予尉问金2000元，以机关工会名义送花圈1个；会员亲属去世的，一次性给予慰问金1000元，以机关工会名义送花圈 1个。

**七、退休欢送。**工会会员退休，一次性发给不超过500元的纪念品。

**八、购买职工医疗互助保险。**根据广东省基层工会经费收支管理实施细则（试行）第十三条《关于深入开展职工医疗互助保障工作的通知》（粤工办〔2013〕16号文）和《关于在全省开展职工住院医疗互助保障活动的通知》（粤工办〔2014〕21号文）等有关规定，购买职工住院二次保险。

**九、特殊困难补助。**会员本人或家庭遇到特殊困难的，机关工会给予慰问，慰问金可酌情考虑适当提高，但一般不超过2000元。

**十、集体活动。**机关工会用会费组织会员观看电影、开展春游秋游等集体活动，春游秋游应当日往返，不得到有关部门明令禁止的风景名胜区开展，可安排工作餐，开支交通费。

**十一、活动奖励。**工会在举办活动和开展各项工作中发生的奖励，如文艺汇演、体育比赛奖励、优秀学员（包括自学）奖励、评选表彰优秀工会干部和积极分子奖励，以精神鼓励为主，物质激励为辅，奖励人数一般不超过参加人数的30％，奖励金一般不超过300元/人。不设置奖项的，可为参加人员发放参与纪念品，标准一般每人不超过100元。

**十二、其他。**工会组织集体活动，对因参与活动而误餐的工会干部和会员可按照县委县政府相关规定的差旅费中伙食补助标准发放现金或安排工作餐，最高不超过40元/人/餐，如上级政策有变，按最新政策标准执行。

**医疗保障工作人员纪律规定**

医疗保障工作人员要严格遵守国家法律法规和有关政策，严格执行各项制度，不准利用职务便利为自己或他人谋取私利。

**一、严格医疗保障审批事项。**坚持政务公开，按规定的原则、标准和程序办事。

（一）不准违规决定定点医疗机构、定点零售药店等资格审查事宜；

（二）不准违规核定保险费缴费基数、费率，擅自减免应缴纳的医疗保险费或者核销欠缴的医疗保险费。

**二、严格社会保险标准制定。**坚持科学决策、民主决策和集体决策。

（三）不准违反保密规定泄露医疗保险事项评审评定专家名单，干预专家评审意见；

（四）不准违规决定基本医疗保险和生育保险药品目录，基本医疗保险诊疗项目范围等制定调整事宜；

（五）不准违规决定定点医疗机构、定点零售药店、协议工伤康复机构和协议工伤辅助器具配置机构的医疗（康复、辅助器具）费用结算标准。

**三、严格医疗保险基金管理。**坚持专户管理，专款专用。

（六）不准私自或与他人串通，隐匿、转移、侵占、挪用、拆借、套取医疗保险基金；

（七）不准违规干预或插手医疗保险补贴资金等专项资金的分配使用。

**四、严格医疗保险经办管理。**坚持落实内控制度，推进逐级授权、逐级审查和分段分岗专人负责制。

（八）不准弄虚作假，违规为超龄、虚假身份等不符合条件人员参加相应的医疗保险，办理医疗保险登记；

（九）不准隐匿、滞压医疗保险费或将医疗保险费存入医疗保险基金专户之外的资金账户；

（十）不准擅自扩大医疗保险待遇发放范围，增减医疗保险基金支付项目，变更医疗保险待遇支付标准，违反审批程序，在手续和资料不全的情况下支付医疗保险基金；

（十一）不准虚列、虚报、虚增支付项目，或通过伪造证明材料等欺诈手段骗取或协助他人骗取医疗保险基金支出。

**五、严格医疗保险信息管理。**坚持分权制衡原则，科学设置信息系统用户权限，严格执行政府采购流程。

（十二）不准伪造、篡改、擅自销毁参保人医疗保险缴费记录、享受医疗保险待遇记录、个人权益记录等医疗保险数据资料；

（十三）不准违规外泄各类业务信息和重要数据；

（十四）不准在医疗保险信息管理政府采购过程中围标串标、明招暗定、以次充好、回避招标或利用其他手段谋取私利。

**六、严格医疗保险监督管理。**坚持依规监督，依法处理。

（十五）不准接收行政相对人的礼品、礼金、有价证券，参加可能影响公正执行公务的宴请及其他活动安排；

（十六）不准违规干预或插手监督检查项目和程序；

（十七）不准隐瞒医疗保险违法违规重要情况或案件线索，影响检查实施和问题处理；

（十八）不准擅自改变医疗保险基金监督检查结论，违规作出行政处理决定。

**局领导带班制度**

为进一步加强局机关作风建设，提高管理服务水平，提升办事大厅方便、快捷、高效的机关窗口良好形象，在本局办事大厅实行局领导带班，特制订本制度。

**一、带班时间**

年度内，局领导班子每人轮流带班1个月。

**二、带班职责**

（一）督查办事大厅工作人员履行工作职责、执行各项规章制度和纪律、使用规范服务用语、挂牌上岗等情况；

（二）督查办事大厅环境整洁及便民措施落实情况；

（三）宣传医保政策，接待群众来访、投诉及举报；

（四）负责各股室工作协调与督查指导；

（五）突发事件的应急处理。

**三、带班要求**

带班局领导应认真履行职责，注重发挥表率和示范作用。确因工作、会议等公务原因不能到位的，须向局主要领导说明原因，由办公室另行安排其他局领导带班。

**服务承诺制**

为进一步加强机关作风建设，切实提高工作效率和服务质量，为参保单位和参保人提供优质高效服务，特定本制度。

**一、经办服务承诺**

（一）首问服务。严格执行首问负责制，首问责任人对服务对象要热情接待，给予办事人的指引、介绍或答疑等服务，确保申办业务事项有满意结果。

（二）即时服务。服务对象申办事项属本单位职责范围的，凡符合规定、手续齐全的，工作人员当场受理。对资料不全的，要一次性告知所需补送的全部材料。

（三）限时服务。严格执行限时办结制度，各项审批事项自受理之日起，在规定时限内办结并及时告知服务对象。

（四）规范服务。对服务对象依法提供规范有序的服务，对属本局办理的相关事务，由本局提供办事指南，让办事人员“一看就明白、一问就清楚、一听就理解、一办就满意”。

（五）文明服务。做到举止端庄，谈吐文明，使用文明用语，禁用服务忌语，待人礼貌，服务周到。

（六）廉洁服务。做到依法行政，执法公平公正，廉洁奉公，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”等现象发生。

**二、自觉接受监督**

（一）在大堂设置触摸屏、大堂设置办事指南，在局网站公开信息，引导办事，接受监督。

（二）在大堂设立“意见箱”，设立投诉举报电话(6888310)，向社会公开并接受投诉举报监督。

（三）工作人员如违反上述承诺的，服务对象可通过本条(二)项规定方式投诉举报，也可上门或向上级有关部门投诉举报。

经调查情况属实的，按有关规定追究相关责任 ，并在5日内向投诉举报人通报处理结果。

**首问责任制**

为进一步加强机关作风建设，树立良好的对外形象,强化服务意识,提高服务质量，制定本制度。

第一条 服务对象咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员应认真解答、负责办理或引荐到相关部门。

第二条 应遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。应根据业务职能确定责任内容，对来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、办理结果等进行登记。

第三条 首问责任制以“首问负责，对口接待”为原则。首问责任人要热情接待服务对象，负有为其服务的责任，严禁使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言敷衍搪塞或简单生硬地对待服务对象。属于业务办理事项的，首位业务受理人即为首问责任人。

第四条 咨询或办理事项属于首问责任人所在股（室）职责范围内的，按规定及时受理，能当场办理的即予现场办理；属于政策、法规规定不能及时办理的，应详细耐心地说明相关情况，需要提供相关材料的，应一次性告知所需材料和办理条件。

第五条 咨询或办理事项不属于首问责任人职责范围内的，要主动告知或及时引荐到相关股（室）。

第六条  属于业务不明确或涉及交叉业务，首问责任人不能立即处理的，要及时请示股（室）领导，协调有关业务股（室）一同解决。

第七条  不属于本单位职责范围内的事项，要予以说明，并尽己所能为服务对象给予指导帮助。

第八条  服务对象通过电话咨询、反映问题的，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；属于本单位其他股（室）业务范围的，应将有关电话告知来电人，尽可能地为服务对象提供帮助。

第九条 服务对象通过电话投诉、举报问题的，及时转达办公室按有规定处理。

第十条 办公室将不定期对执行情况进行检查，凡出现因态度恶劣引起纠纷或因不负责任产生不良后果的，一经查实，按有关规定追究相关责任。

**限时办结制**

为进一步加强机关作风建设，切实提高机关办事效率，制定本制度。

第一条 限时办结制是指按照规定的时间、程序和要求处理行政事项、服务事项的制度。

第二条 限时办结制应遵循便民、准时、规范、高效、负责的原则,各股室要认真落实和办理各种限时办结的行政事项及服务事项。

第三条 限时办结范围包含:各类业务办理事项、来信来访、投诉举报、领导交办事项以及其他需要及时办理的事项。

第四条 对各类业务办理事项、来信来访、投诉举报、领导交办事项以及其他需要及时办理的事项的答复,应当严格按照规定的时限办理。

第五条 各股室要将各类服务事项的限时办结时间、办事程序和所需材料等,按照政务公开的有关规定向社会公告;应当以依法及时、方便群众为标准,让办事人员满意,让人民群众满意,不得推诿、拖延、扯皮和刁难。

**一次性告知制**

为进一步加强机关作风建设，简化办事程序、提高经办效率，强化服务水平，制定本制度。

第一条  一次性告知，是指在办理业务过程中，工作人员在对服务对象办事申请和咨询作出说明、解释，提供准确、可靠信息，应当一次性予以告知。

第二条  一次性告知的内容

（一）办理业务事项的法律、政策依据、条件和要求。

（二）办理业务事项的全部申请材料。

（三）办理业务事项的程序（流程）和承诺时限。

第三条  一次性告知的方式。

（一）书面告知方式。服务对象来办理业务事项，按照规定一次性告知内容，提供完整的办事指南或有关说明材料。

（二）口头告知。服务对象对书面告知内容的意思表示有不明白的，应当当面向服务对象口头说明、解释。

（三）公示方式。在窗口公示或在网上公示法律、法规、规章规定的有关事项、依据、条件、数量、程序、期限，以及需要提供的材料等，供公众查阅。

上述一次性告知的信息应当准确、可靠、适用。

第四条  一次性告知要求。

（一）工作人员在受理办理事项咨询时，要提供优质高效服务，做到发放资料“一手清”，回答问题“一口清”。窗口应当向服务对象提供申请办理业务事项的示范文本、办事指南等资料。

（二）遇到服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的业务事项，应当告知其不予受理的原因，并指点或带领至有关窗口申请。

第五条  一次性告知制度的责任。

工作人员在服务工作中应当履行一次性告知的义务，承担一次性告知责任。工作人员违反本制度规定，按有关规定追究相关责任。

**岗位责任制**

为进一步加强机关作风建设，建立健全岗位责任制，规范工作行为和工作程序，充分发挥我局的基本职能和运行职能，制定本制度。

第一条 各岗位工作人员应挂牌上岗，执法时应亮证执法。

第二条 各岗位工作人员应严格履行岗位职责，在规定的办事期限内完成职责范围内的工作，若遇特殊情况必须延迟，必须及时向领导汇报。

第三条 各岗位工作人员必须坚守岗位，各就各位，非工作需要不得脱岗、离岗和串岗。

第四条 各岗位必须保证工作时间内有工作人员在岗，经办人员因出差或其他原因无法上班的，离岗前要向股室负责人汇报正在办理的事项，办好交接手续，股室负责人要及时指定人员代行其职责。

第五条 各岗位工作人员应严格按职责范围办事，由下而上逐级审批或由上而下逐级开展工作。

第六条 领导交办的事情，承办人员应及时办理，不得以各种理由搪塞。

第七条 各股室负责人负责对本股室人员日常履行岗位责任情况监督检查。

第八条 各岗位工作人员责任完成情况列为年终考核主要内容，每个岗位责任人要将履行岗位责任的情况纳入年终个人总结，并进行述职，接受评议。

**AB岗工作制**

为保障本局职责正常履行，保证日常工作顺利推进，方便群众办事，根据岗位责任制，制订本制度。

第一条 ＡＢ岗工作制是针对各股（室）在办理相关业务时，岗位第一责任人不在位时，规定相应工作人员代行承办的一种工作制度。

第二条  各股室均要建立ＡＢ岗工作制，并报办公室备案。

第三条 岗位第一责任人不在位是指因公出差、休假、病假或是由于其它原因短期不能在位履行工作职责的情况。

第四条  第一责任人（Ａ岗）不在位时，应指定相应工作人员（Ｂ岗）代行其职责。要明确代行的范围和代行职务的原则，避免发生“缺位、错位或越位”。

第五条 Ｂ岗责任人员应认真学习相关业务知识和技能，熟悉Ａ岗承办事项的原则规定，切实履行所替代岗位的职责，能当场办理的要当场办理，不能当场办理的要说明原因，做好记录，并及时与Ａ岗责任人沟通。

  第六条 Ａ岗责任人离开岗位，未交代Ｂ岗责任人代行承办业务，造成工作缺位并引起不良后果的，由Ａ岗责任人承担相应责任。

第七条 Ｂ岗责任人在代行Ａ岗责任期间，不履行或不能正确履行相关职责，造成不良后果，由B岗责任人承担相应责任。

第八条 各工作岗位均不得以组织学习、经办人员不在位等理由出现业务间断或拒绝、推诿、扯皮等现象。

第九条 窗口部门的岗位，工作时间绝不能出现空岗，以确保工作正常开展。

第十条 对违反ＡＢ岗工作制度，推诿、扯皮造成工作失误，按有关规定追究相关责任。

**窗口文明服务规范用语**

**一、首问语**

（一）早上好/中午好/下午好。

（二）您好，请问有什么可以帮您？

（三）不好意思，让您久等了。

（四）如逢节假日，可使用“新年好、国庆快乐”等节日问候语。

**二、过程语**

（一）请问您需要办理什么业务？

（二）请您到××窗口办理。

（三）很抱歉，您的方言我听不太明白，麻烦您讲普通话，好吗？

（四）对不起，请稍等。

（五）请您配合，谢谢合作。

（六）请您提供……

（七）很抱歉，您还需要提供……

（八）您好，感谢您的耐心等待！

（九）非常抱歉，您要办理的事项不属于我们的业务范围，建议您……

**三、结束语**

（一）您的业务已办理完毕，请收好资料和证件，再见。

（二）很高兴为您服务，再见。

（三）不客气，这是我们应该做的。

（四）请对我们的服务进行评价，谢谢您的支持。

（五）很高兴得到您的认可，我们会继续努力，谢谢。

**四、应急用语**

（一）您好，先生/女士，您不要着急/激动，您的心情我能够理解。

（二）很抱歉给您带来不便，请您谅解，对于您刚才指出的问题，我们将尽快处理。

（三）谢谢您提出的宝贵建议（意见），我们将及时反馈给相关部门。

（四）非常感谢您指出我的不足，对于您刚才指出的问题……，我诚恳地向您表示歉意。

（五）您好，这里是医保部门服务窗口，如果是医保方面的问题，我很乐意为您解答。如果您没有相关要咨询的问题，请您让后面等待的群众办理，好吗？

（六）非常抱歉，您的需求超出了我们的服务范围，很遗憾无法帮助到您。还有很多群众需要我们提供服务，请您让后面的群众先办理，好吗？

（七）非常抱歉，您所提到的问题我们需要进一步与相关部门联系，请您留下有效联系方式，我们会尽快由专人和您联系，好吗？

（八）政策的完善需要一定时间，请您谅解，希望您能耐心等待。

**五、服务忌语**

（一）不规范的言语。例如：喂，到你了！/我不知道，不归我管！/我哪知道什么时候办好。

（二）态度冷漠的言语。例如：你来的太早，坐那里等去。/急什么？没看我一直在忙吗？/你讲什么我不懂。

（三）敷衍推诿的言语。例如：墙上贴着有，你自己看去。/有疑问，上网查去。/你问我，我问谁？这个我怎么知道？

（四）埋怨群众的言语。例如：烦死啦，讨厌，真烦人！/不是告诉你了吗？怎么还不明白。/怎么不早来，快下班了，明天再来办。

（五）激化矛盾的言语。例如：有意见找领导去！/不行就不行！/你去投诉好！

（六）反问教训的言语。例如：我讲得很清楚了，你还没懂？我是为你一个人在服务吗？

（七）侮辱性的言语。例如：怎么基本常识都不懂！这个我说了你也不懂。