峄城区政务服务中心管理办公室文件

峄政管办字〔2018〕18号

关于进一步加强区政务服务中心窗口工作纪律提升服务水平的工作方案

各进驻窗口、各科室:

按照省、市、区关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化部署以及区委办公室、区政府办公室《关于进一步加强政务服务管理优化政务服务环境的通知》要求，为扎实做好8月17日《大众日报》聚焦“一次办好”暗访曝光存在问题的作风纪律整顿工作，进一步严肃纪律，强化监管，切实提升政务服务水平，打造优质高效政务服务环境，特制定本方案。

一、严肃工作纪律，切实改进工作作风

1.严格遵守考勤制度。区政务服务中心实行四点名制度，工作时间为8:30-12:00，下午13:30-17:00，窗口工作人员要按规定时间上下班，录入指纹考勤，严禁迟到、早退。

2.严格规范办公秩序。工作时间要坚守岗位，履行职责，暂离岗位按规定使用离岗温馨告知牌。在工作岗位做到“六

不”，即：不说笑打闹，不大声喧哗，不乱串岗位，不聚堆聊天，不传播流言蜚语，不看与业务无关的书刊；严禁做与工作无关的事情，严禁工作时间玩手机、上网炒股、聊天、玩游戏、看电影、听音乐以及浏览与工作无关的网页内容，禁止在服务大厅内吸烟、吃零食；禁止接待与业务无关的人员，严禁带无关人员进入窗口。窗口桌面、地面、电脑等保持干净整洁，办公用品、桌牌、花卉及档案按要求摆放整齐，禁止堆放杂物等。

3.严格执行请销假制度。工作时间外出开会、办事，因病、因事请假、休假等，严格执行区政务服务中心请销假制度。窗口工作人员请假 1 天以内的，由派驻单位分管领导签字并报区政管办分管领导批准，1 天及以上的由派驻单位主要领导签字并报政务服务中心主要领导批准，送区政管办综合督查科进行备案；请假人需如实填写事由和请假时间，及时做好工作交接，保持通讯畅通。无论请假时间长短、原因，各派驻单位均需安排顶岗人员。任何人不得以任何借口不打招呼，擅自离岗外出，不履行请假手续的，一律按旷班处理。请假期限结束后，请假人必须主动向准假人报告。

4.严格遵守会议纪律。严格按照通知要求参会，不准迟到、早退、缺席。确因特殊情况本人无法参会的，必须提前向区政管办请假，经批准后安排好其他人员代会，做好会议传达工作。会议期间，自觉维护会议秩序，将手机关闭或调至静音状态，不准随意进出、接打电话，不做与会议无关的事情。会后及时向派驻单位报告、传达会议精神，抓好贯彻落实。

5.严格执行廉政纪律。不以职务之便谋取私利，不得擅自增设收费项目，擅自提高或降低收费标准，不以任何形式吃、拿、卡、要，禁止工作日饮酒，严禁接受服务对象的宴请和馈赠。全体人员倡树“敬业、务实、创新、清廉”的工作精神，遵守社会公德，维护政务服务大厅良好的运行秩序。

二、落实服务规范，持续提升服务水平

1.规范仪容仪表。衣着整洁，配发制服的单位必须着工作装或部门制式服装上岗，佩戴统一标识的工作牌。禁止穿奇装异服，禁止穿拖鞋、短裤和背心上班。姿态端雅、自然大方，站、坐姿势端正，严禁在服务对象面前做不礼貌的举动。男同志不准留长胡须，不留与身份不相符的发型；女同志化妆要大方适度，佩戴饰品要庄重得体。

2.规范行为举止。接待服务对象应做到“一笑三声”、“五心服务”：微笑服务、来有迎声、问有答声、走有送声；达到“五个一样”：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。服务对象来咨询问题时，要主动热情，耐心周到，百问不厌，百查不烦，解释全面，不得冷落、刁难、训斥和歧视。前来咨询、办事的服务对象较多时，工作人员应按照叫号顺序逐一接待，接待时禁止与他人闲谈耽误服务对象的时间。工作时提倡讲普通话，使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”10字文明用语，真正做到“热心”接待群众，“诚心”为民服务，“耐心”讲解法规，“贴心”优化流程，“细心”办理业务。

3.规范服务标准。严格按照“一窗受理”实施方案和流程开展服务，对服务对象的咨询、业务办理等，窗口工作人员要严格执行一次性告知、首问负责、限时办结、预约延迟服务等，切实增强服务意识，切实提高工作效率、工作质量，坚决杜绝“慵、懒、散、慢、混、卡”等现象，做到服务到位、落实到位。

4.规范人员选派和调换。按照《关于加强区行政审批服务中心窗口工作人员队伍建设的意见》（峄纪发〔2014〕15号）、《关于印发<峄城区政务服务中心首席代表资格条件和审批权限管理办法>的通知》（峄职能办〔2017〕9号）要求，各派驻部门要将政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实、计算机操作熟练的优秀同志选派到窗口，窗口人员保持相对稳定，无特殊情况要在窗口工作2年以上，确需调整的，派驻部门要将调整理由和委派人员基本情况书面函告区政管办。对派驻人员在窗口工作满2年且表现突出、符合条件的同志由区政管办向组织部门推荐，建议在同等条件下优先提拔重用。

5.规范事项进驻和授权。各派驻部门要严格贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于印发山东省优化政务服务专项行动方案的通知》（鲁政办字〔2018〕131号），所有行政许可事项做到“应进必进”、“授权到位”，填写《进驻区政务服务中心窗口审批权限授权书》，将审批权、办理权充分授予进驻窗口工作人员，实现审批事项从受理到初审、审批、制证、送达的全部环节在政务服务中心办理。确需现场勘查等

原因无法进驻、授权不到位的，需写出书面说明经单位分管领导、主要领导签字盖章后函告区政管办。

6.规范印制事项服务指南。印制简单明了的事项服务指南，摆在窗口显著位置。服务指南需公开下列内容：事项名称、事项类别、事项设立的法律、法规依据，共同实施部门，法定批准条件，申请材料目录及示范文本，办理流程，承诺时限，收费标准及依据，办理责任人和咨询电话，投诉电话0632-8015081。

7.规范网上政务服务平台运维管理。各相关单位负责本单位网上政务服务平台系统运行维护监管工作，要明确政务服务事项网上办理分管领导、承办科室，明确至少1名能熟练使用计算机、业务好的专职工作人员负责平台运行维护监管工作。建立政务服务平台运行台账，实时监控系统运行情况，确保及时回复群众咨询，按时定期更新本部门公开信息，按时办结各类事项，保证系统平台平稳运行。配合省、市做好政务服务平台与部门自建系统对接整合，着力提高网办深度，网办数量和网办率。

三、严格管理责任，确保工作纪律执行到位

1.实行领导带班制、首席代表负责制。政务服务大厅进驻部门，实行领导带班制、首席代表负责制，从业务上指导窗口工作人员办理相关业务，监督检查本单位窗口工作人员遵守工作纪律和窗口服务效能情况，切实提高工作效率和群众满意度。派驻人员在政务服务中心窗口工作期间，不再承担或参与派驻单位的其他工作和活动。派驻部门和单位要将

本部门、单位的重要决定、重要文件主动传达到窗口人员。

2.完善考核考评制度。在窗口工作半年以上工作人员的年度考核由区政管办统一组织，考核结果报区考核机构审定后反馈派驻单位，不再参加派驻单位考核。年度优秀指标按人员身份、岗位数量单列，不占派驻部门和单位的指标。根据全区科学发展综合考核的有关精神，对进驻单位的窗口服务及工作情况的考核结果，作为各派驻单位年度科学发展考核的组成部分。

3.加强监督检查、实行月通报制度。建立督查问责机制。纪检监察机关和区编办、督查局、政管办等部门建立日常督查机制，定期对窗口工作人员服务态度、工作纪律、业务运行、服务反馈情况进行监督检查。根据区政府要求，督查情况形成月报，报送至区委、区政府主要领导、区政府分管领导及各进驻部门主要负责人。对检查发现的问题情况严重的，根据相关规章制度，报有关部门从严从重处理，严肃追责问责，确保纪律专项整治工作取得实效，窗口服务水平有效提升。

本方案自公布之日起执行。

峄城区政务服务中心管理办公室

2018 年 8 月 20 日