

# 关于印发《黄山市政务服务中心管理办法 (试行)》的通知

黄数资〔2023〕57号

市直及驻黄各有关窗口单位，各区县数据资源局，黄山风景区政务服务中心：

为进一步加强和规范政务服务中心建设管理，推进政务服务标准化、规范化、便利化，持续提升服务效能，市数据资源局研究借鉴各地先进做法，结合我市实际，制定了《黄山市政务服务中心管理办法（试行）》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

黄山市数据资源管理局

2023年12月12日

# 黄山市政务服务中心管理办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强和规范政务服务中心（以下简称政务中心）建设管理，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，持续提升服务效能和水平，方便企业群众办事，根据上级相关文件精神，结合我市工作实际制定本办法。

**第二条** 政务中心是市委、市政府为改善黄山经济社会发展环境，转变政府职能、规范政务服务行为、提高办事效率、方便企业群众办事而设立。以“便民、高效、规范、廉洁”为宗旨，落实“两集中两到位”（即职能部门将政务服务事项集中到一个审批科室、将审批科室集中进驻政务中心，职能部门审批人员进驻到位、事项授权到位），为社会公众、企事业单位、法人、非公经济组织等，依法办理行政审批和其他公共服务事项的开放式办公场所。

**第三条** 政务中心的建设、运行、管理、监督等工作，适用本办法。

**第四条** 市政务服务管理局负责政务中心日常运行管理，以及进驻政务中心行政审批和公共服务事项的综合协调、指导督办等具体工作。

**第五条** 各市直及驻黄单位派驻政务中心窗口的人员，其人

事、工资关系由所在单位负责，身份不变；其党、团组织组织关系在派驻期内由所在单位转入政务中心。同时，日常管理、教育培训（部门业务培训除外）和检查考核等由政务中心管理机构负责，作息时间、业务开展、考勤考核等按照政务中心统一标准规定执行。

## 第二章 事项管理

**第六条** 各职能部门应坚决贯彻落实省、市深化“一网一门一次”改革相关决策部署，按照“应进必进”原则，将依申请办理的行政权力事项和公共服务事项，统一纳入政务中心集中办理，实现“大厅之外无审批”、办事“只进一扇门”。

**第七条** 进驻政务中心办理的政务服务事项，按照“前台综合受理，后台分类审批，综合窗口出件”的办件业务流程办理，依法制定相应的办事流程、编制办事指南，在实体大厅和一体化政务服务平台进行公示，实施“颗粒化”管理和动态调整，相关内容发生变化的在3个工作日内在线上线下服务渠道同步更新、同源发布。

**第八条** 进驻政务中心的政务服务事项，按照深化“放管服”改革，加快推进“互联网+政务服务”工作和政务中心管理机构相关要求，全面开展帮办代办、流程优化、全程网办、延时服务、一件事一次办等工作。各职能部门结合工作实际需要，授予窗口工作人员相应的审核、审批权限，进驻事项必须在政务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。

### 第三章 窗口管理

**第九条** 全面推进综合窗口建设,进驻政务中心的窗口单位要在市政务服务管理局的统一安排下,合理设置无差别或分领域综合窗口,实现综窗全覆盖,推行“一窗受理、综合服务”。

**第十条** 紧贴企业和群众办事需求,规范设置通办类、主题类、专业类、特色类等综合窗口。按照便民高效的原则,综合考虑政务服务事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷以及部门进驻人员数量等情况,合理配置窗口类别及数量、后台审批场所面积,保持窗口配置和业务受办理数量基本均衡,减少群众窗口排队等候时间。

**第十一条** 政务中心窗口应设置名称牌、工作牌等服务标识,并做到标识清晰、醒目。

### 第四章 人员管理

**第十二条** 各进驻单位应根据窗口工作要求,选派业务水平高、服务意识强的工作人员进驻,选派到政务中心的人员,应符合以下条件:

(一)审核审批人员具有法律、法规授权能依法行使管理公共事务职能组织的在编人员身份;

(二)具有较高的思想政治觉悟,较强的服务意识、组织纪律性和敬业精神;

(三)业务能力强,综合素质高,熟悉本单位的工作职能、业务范围,掌握本单位职权范围内的行政许可(审批)和公共服务事

项，以及相关法律、法规、政策的有关规定和办事程序，熟悉计算机操作技术和网络应用知识；

(四)年龄原则上在 45 周岁以下（窗口首席代表年龄可放宽至 50 周岁以下），具有大专以上文化程度。

**第十三条** 窗口人员要保持相对稳定，各进驻单位派驻到政务中心人员，在窗口工作时间原则上不得少于 2 年，首席代表原则上满 5 年应轮换；各单位选派进驻政务中心人员须召开党组（党委）会议研究，择优选派，任何领导个人和科室不得随意调换窗口工作人员。确因工作需要调整窗口人员的，相关单位需出具调整意见，报政务中心管理机构备案，工作人员轮换和调整期间严禁出现工作脱节及空岗现象。对不适合窗口工作或不服从管理的人员，政务中心管理机构应书面向所属单位说明原因、提出调换意见，相关单位应当认真研究，在 10 个工作日内进行书面答复。

**第十四条** 各进驻单位应按照《中国共产党章程》《中国共产党支部工作条例（试行）》《中国共产党党员教育管理工作条例》《中国共产主义青年团章程》等有关规定，主动将窗口人员党团组织关系转到政务中心设立的党团组织。政务中心工作人员应积极参加“三会一课”等党群组织活动。不能转入党团组织关系的，进驻单位党团组织应出具书面说明。

**第十五条** 政务中心窗口人员应着统一服装上岗，佩戴工作牌，党员同志佩戴党员徽章，使用规范服务用语，做到热情、周

到服务。

**第十六条** 实行 AB 岗工作制度。进驻单位应按照 AB 岗原则选派工作人员，其中 A 岗是业务主办人员、进驻政务中心上班，B 岗是业务协办人员、平时可在单位后方上班，当 A 岗因事因病请休假或其他原因不能在岗时，由熟悉业务的 B 岗代行承办业务，保证政务服务工作持续高效有序运转。

**第十七条** 实行进驻人员年度考核和评优制度。由政务中心管理机构对进驻人员进行年度工作考核，按政务中心参与各类考核人员总数的 15%-25% 评定优秀等次，不占用各单位年度优秀考核名额。被评定为优秀等次的，由政务中心管理机构按照相关规定给予嘉奖。

**第十八条** 实行定期学习培训制度。政务中心管理机构定期组织管理人员、进驻人员开展政治理论、法律法规学习和业务培训。各进驻单位根据实际需要，及时组织进驻人员开展专业培训，但原则上不得在政务中心对外服务时间进行，以免影响窗口运行；如特殊情况需在政务中心对外服务时间进行的，必须保证政务中心窗口正常运转，严禁出现空岗及业务停办现象。

## **第五章 运行管理**

**第十九条** 严格按照有关要求，以及政务中心管理机构制度规定，实行一次性告知、首问负责、限时办结等工作制度。按照政务服务事项办事指南规定的受理条件、申请材料、承诺时限和办理流程提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申

请材料。

**第二十条** 建立部门业务综合授权的“首席代表”制度，各审批部门应在本部门进驻政务中心的工作人员中指定专人作为本部门进驻窗口的首席代表。首席代表应是本部门正式在编人员，熟悉本部门进驻政务中心政务服务事项和相关业务办理工作。对进驻事项，进驻部门应按照“受办分离”模式，对“首席代表”和综合窗口充分授权，推动更多政务服务事项在政务中心当场办理、简单事项即时办结。

**第二十一条** 规范行政审批程序。进驻部门应依法开展业务咨询、受理、协调、审批、制证、送达等工作。事项办结后，应规范存档，以便日常监管。

**第二十二条** 即办件的受理,申请人提出事项办理申请时，窗口工作人员应对申报材料进行程序性审查。

对符合受理规范要求的，按相关规定给予办理。

对不符合受理规范要求的，应当允许申请人当场更正，不能当场更正的，出具不予受理凭证，书面告知申请人应当更正或规范的全部内容。

**第二十三条** 承诺件的受理,申请人提出事项办理申请时，窗口工作人员应对申报材料进行程序性审查（初审）。

对符合受理规范要求的，出具受理凭证。

对不符合受理规范要求的，应当允许申请人当场更正，不能当场更正的，出具不予受理凭证,书面告知申请人应当更正或规

范的全部内容。

由窗口工作人员负责，将申报材料流转至大厅审批后台或有关单位，由后台或有关单位派专人进行论证或踏勘。

对审核论证符合批准条件的，按照规定程序和时限予以批准，并及时告知申请人取件方式，由申请人选取以下取件方式之一：

(1) 通过快递方式；(2) 到政务中心窗口现场取件。对审核论证不符合批准条件的，出具退件凭证,书面告知申请人退件的依据和理由。

对不符合法规规定和有关政策的，出具不予批准凭证,明确告知申请人不予批准的依据和理由。

**第二十四条** 审批权限在上一级的，经窗口受理、初审后由受理窗口上报上级机关审批,明确告知申请人转交情况,并协调、协助上级机关按规定与时限进行审核。

**第二十五条** 各单位窗口进驻事项所涉及的收费项目需本着就近就便原则，在政务中心内缴费，并不断创新收缴费方式。

**第二十六条** 进驻单位的分管领导要每周到政务中心坐班、走流程、指导监督工作 1 次，主要领导每月 1 次，认真了解派驻人员的工作、学习、生活等情况，及时帮助解决存在的困难和问题。

## 第六章 监督管理

**第二十七条** 政务中心管理机构通过现场巡查、视频监控、效能暗访等方式，加强对各单位进驻政务服务事项情况，以及进

驻人员的审批服务行为、审批服务效能、审批服务作风等情况进行监督检查。

**第二十八条** 落实政务服务“好差评”制度，实施咨询预约、申请受理、审查决定、结果送达等全流程监督评价。建立健全一体化政务服务平台“好差评”管理体系，确保评价数据客观、真实，严格落实评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。

**第二十九条** 实行考勤制度和请销假制度，考勤记录作为季度考评的重要依据之一，并由政务中心管理机构通过季度通报形式向进驻单位反馈其派驻人员的工作与作风情况。

**第三十条** 对各相关单位政务服务事项进驻不到位、未经市人民政府同意而多头受理或出件、体外循环等违规行为以及政务中心工作人员违规行为，由政务中心管理机构督促责任单位限期整改。

**第三十一条** 推进“清廉大厅”建设，大力整治利用公共资源谋私贪腐行为及“怕、慢、假、庸、散”“吃拿卡要”“勾结黑中介”等作风和腐败问题。

对违反规章制度的政务服务人员，应进行批评教育并责令整改。情节严重的，进驻人员由政务中心管理机构向进驻部门提出处理意见，由进驻部门予以处理；聘用人员由政务中心管理机构或进驻部门按照合同约定进行处理。对涉嫌违法违纪的政务服务人员，由本单位依纪依法处理或移送纪检监察机关。

## 第七章 其 他

**第三十二条** 本办法由市数据资源局负责解释。

**第三十三条** 本办法自印发之日起施行，各区县参照执行。

- 附件：
- 1.黄山市政务服务中心窗口工作人员行为规范标准
  - 2.黄山市政务服务中心窗口物品摆放标准
  - 3.黄山市政务服务中心窗口效能建设制度
  - 4.黄山市政务服务工作“十不准”纪律要求
  - 5.黄山市政务服务中心投诉处理办法
  - 6.黄山市政务服务中心领导干部坐班实施细则
  - 7.黄山市政务服务中心自助办理制度
  - 8.黄山市政务服务中心钉钉考勤实施方案
  - 9.黄山市政务服务中心巡查制度
  - 10.黄山市政务服务效能监督员管理办法
  - 11.黄山市政务服务中心窗口考核评分办法

## 附件 1

# 黄山市政务服务中心窗口工作人员 行为规范标准

### 一、微笑服务标准

面对群众时面部表情要和蔼，微笑自然亲切；目光友善，眼神柔和，真诚流露，采用平视，与人目光交流时间 3-5 秒，其他时间目视对方嘴巴和眼部中间的三角区位置；讲普通话，热情正确称呼，声音清晰柔和、语速适中；说话态度诚恳，语句流畅，语气不卑不亢，表达对服务对象的尊重。

### 二、形象标准

**1.仪态标准。**剃须修面，保持清爽、干净，无头皮屑，不染彩发。男性工作人员头发前不遮额，侧不盖耳，后不触领；女性工作人员工作时间不佩戴耳环、手镯、项链等耳部、腕部、颈部饰物，不饰浓妆；不得披头散发。

**2.着装标准。**统一按规定着工装或制式服装上岗，保持服装干净、整洁，穿着时熨烫平整，无污迹，无破损；佩戴工号牌，扣齐（好）纽扣，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、衣领上翻、系围巾、穿拖鞋或赤足穿皮鞋；着夏装时，衬衫必须系于裤（裙）内，内衣（衫）不得外露，不得混穿。

**3.坐姿标准。**身体坐在椅子的三分之二处，上身保持正直。与服务对象或来人交谈时，身体要与对方平视的角度保持一致，

侧身面向服务对象，不得只转动头部。

### 三、接待服务标准

**1.接待领导或参观嘉宾标准。**窗口工作人员应起立，面带微笑行注目礼，待领导示意坐下后，坐下继续办理相关业务；遇来宾询问有关问题时，微笑目视询问人，热情大方作答；来宾离开时，工作人员起立，面带微笑行注目礼，目送来宾离开或领导示意后，坐下继续办理相关业务。

**2.首问服务标准。**遇到服务对象或来人，应主动询问：请问，您有什么事？如属于本人职责范围内的事项，应认真解答或进入受理程序；如不属于本人职责范围内的事项，应主动告知服务对象“您所要办理的业务属于\*\*办理”，并告知其联系方式。

**3.接听电话标准。**面带微笑，声音清晰、亲切、悦耳，使用文明用语，“您好，这里是市政务服务中心\*\*窗口”；接听电话时要听清楚来电目的，重复来电要点，对咨询或求助电话，要询问清楚相关要素，记录准确，及时答复、处理或向上级汇报；如遇打错电话，应主动告知本窗口名称，再礼貌告知对方打错电话。

**4.指引服务标准。**窗口工作人员在指引时，要身体稍向前倾，把手臂伸直，手指自然并拢，手掌掌心向上，以肘关节为轴，指向目标。切忌用一个手指指向目标，注意手的高度不可超过头顶。

**5.递物、接物标准。**窗口工作人员在递给服务对象材料或接过服务对象递来的材料时，应用双手恭敬地奉上或接受，不允许漫不经心地一扔或单手取接材料；递物时面对服务对象，亲切地

望着对方，面带微笑，双手捧着材料或证件(如有文字，将文字的正方向对着服务对象)递出。

**6.让路服务标准。**当窗口工作人员迎面遇到服务对象或嘉宾时，应主动放慢脚步，如通道较窄或上下楼梯时，则主动停下脚步，靠右边站立，同时微笑致意：“您好!”“早上好!”或其他问候语，等服务对象经过后，再继续前行。

## 四、窗口用语标准

### (一) 窗口文明用语

1.服务对象来到工作台前，应主动问候：您好，请问有什么可以帮您（请问您需要办理什么业务）？

2.需要服务对象提交相关材料：您办理本项业务需要提供\*\*材料（证书），请您出示。

3.需要服务对象补正相关材料：您提供的\*\*材料不符合业务办理规定，缺少\*\*材料（或需补充\*\*材料），请您补正完整后再来办理，谢谢合作。

4.向服务对象退还相关材料：这是您的\*\*材料（证书），请您收好。

5.打印证书时：您申办的\*\*证书正在打印，请稍候。

6.发放证书时：您的\*\*证书已办理完毕，请签收。

7.如遇前来办理业务的服务对象较多：请稍候。

8.如遇停电或机器故障无法办理业务：对不起，因\*\*原因，目前业务暂时无法办理，耽误您的宝贵时间，请谅解。您可以在

**\*\*时间后再来本窗口办理业务.....请慢走。**

**9.如遇服务对象递烟：对不起，政务服务中心规定不能在公共场所抽烟，也请您不要在大厅内抽烟。谢谢合作。**

**10.如遇本窗口无法解决的问题：对不起，您提出的问题我会及时向上级汇报，给您带来不便，请谅解。**

**11.服务对象办妥业务离开时，工作人员应使用“请慢走”“再见”等文明用语。**

**12.服务对象出现误解，态度粗鲁时，要沉着冷静，不得与其争吵或扭打，应当及时报告，妥善处理。**

## **（二）窗口服务忌语**

**1.“不知道，你问我,我问谁”**

**2.“还没上班，谁叫你这么早来”**

**3.“不会填，叫别人去。”**

**4.“你真笨,表格都填不清楚。”**

**5.“这表格不行，重填。”**

**6.“材料不齐，你来干什么。”**

**7.“没钱，你来办什么证。”**

**8.“不归我管，问别人去。”**

**9.“瞎吵什么，没看我一直在忙吗”**

**10.“我不知道，问我领导去。”**

**11.“有意见，找我领导提。”“有意见，您去投诉我。”**

**12.“找谁，他不在。”“不知道去哪里。”**

## 附件 2

# 黄山市政务服务中心窗口物品摆放标准

- 1.窗口的办公桌面仅限下列物品摆放：电脑、打印机、高拍仪、电话机、评价器、宣传资料、申请表单等，并摆放整齐。
- 2.其它常用物品应摆放于抽屉内,私人物品一律存在柜子里,不得出现在办公桌面或长时间持在手中。
- 3.窗口文件资料，按照使用频次多少，方便存取原则将各种文件资料分类放置在边柜上或储物柜内,做到摆放整齐。
- 4.应及时清理柜台、办公桌面不使用的办公物品和私人物品,保持柜台环境整洁。
- 5.工作期间不穿的衣服应摆放于衣柜内,禁止搭放在椅背上。
- 6.不得存放和使用电水壶、冷/暖风机等私人设备。
- 7.服务对象离开后填单笔应及时归位;长时间离岗或下班前,桌面物品应归位。
- 8.电脑显示屏、键盘干净无尘,电脑主机上无杂物。
- 9.办公桌下方的各种电源线、网线、电话线和电脑连接线等要理顺整齐、不杂乱,电源插线板、电源线不得触及地面。
- 10.下班后应整理好工作区域的物品,并关闭办公设备电源。

## 附件 3

# 黄山市政务服务中心窗口效能建设制度

## 岗位责任制

一、政务中心窗口承担的工作内容、数量、质量及完成的程序、标准和时限，应有的权力和应负的责任等作出明确规定。

二、岗位责任制的内容主要包括：

- （一）窗口主要职责；
- （二）具体岗位的设置及其职责；
- （三）具体岗位责任人。

三、岗位责任人因出差、开会、培训、请假等原因离岗，其职责必须有人员代为履行，避免工作落空。

四、岗位责任制与工作责任制相结合，把岗位责任落实到具体的工作目标责任之中。

五、岗位责任制按规定进行公示，自觉接受人民群众监督。

## 服务承诺制

一、政务中心窗口主要审批服务内容、服务要求、办理程序、办理时限、法律依据和监督方式等向社会公开承诺，严格执行。

二、承诺服务的内容：

（一）首问服务。首问责任人对群众的办理事项按照《首问责任制》的规定办理；

（二）即时服务。对群众办理事项符合规定、手续齐全，应即时办理，经核实不予办理的事项，应向办件人说明理由；

（三）规范服务。对群众依法提供服务，做到举止端正，待人礼貌，态度热情，服务周到；

（四）高效服务。高效便捷、积极主动服务，做到急事急办、特事特办，对需求办理的事项，应当一次性告知办结程序和时限，为群众提供高效服务；

（五）廉洁服务。在履行职责中，坚持执政为民，廉洁奉公，不得利用职务之便谋取私利。

三、政务中心窗口工作人员主动接受监督，对违反服务承诺制规定一经查实的，按有关规定对责任人进行严肃处理。

## 限时办结制

一、政务中心窗口依据法律、法规和有关规章要求，对本部门职责范围内的工作事项，都应在限定时间内办结。

二、限时办结的具体范围包括：

（一）群众申请办理的有关业务事项，符合规定且手续齐全的，按照服务承诺的时限办结，不符合规定的说明原因；

（二）12345 政务服务便民热线平台转办的群众留言，在规定时间内办结。

三、违反本限时办结要求的，按规定给予批评、诫勉等相应处理。

## 首问责任制

一、到政务中心办事的单位或个人，问及政务中心窗口第一位工作人员即为首问责任人。

二、首问责任人的主要职责：

（一）要求或询问办理的事项属于首问责任人职责范围的，首问责任人应当及时办理，一次性告知对方有关办理手续；

（二）要求或询问办理的事项属于政务中心窗口职责范围的，首问责任人应负责将对方介绍到相关窗口，由具体承办人员提供有关服务；

（三）要求或询问办理的事项不属于政务中心窗口职责范围的，要向对方耐心解释，并尽自己所知给予指导和帮助；

（四）首问责任人在接待外单位或群众办事时，应文明礼貌，热情大方，不得推诿扯皮。

三、对因违反上述职责并经查实的，给予首问责任人批评、诫勉等相应处理。

## AB 岗工作制

一、政务中心窗口每一个具体工作岗位上，分别设置两个岗位责任人，A 岗为本职工作岗位，B 岗为备岗。

二、原则上现职位的责任人为该职位的 A 岗责任人，B 岗责任人在熟悉 A 岗工作的同部门工作人员中确定。如发生工作

岗位调整，AB岗责任人应相应作出调整。

三、在A岗责任人因出差、开会、请假等情况离岗期间，由B岗责任人代替其履行职责。A岗责任人因事不能承担该项工作，必须提前一天做好工作的交接，因特殊原因来不及交接的，B岗责任人要主动顶岗。

四、B岗责任人在顶岗工作期间，应做好本职工作，并享有A岗责任人的职责权利。

五、因推诿、扯皮造成工作失误的，按有关规定追究在岗责任人的责任。

## 一次性告知制

一、政务中心窗口人员必须熟悉本职工作业务，对群众要求办理的事项，应按政策规定采取口头或书面形式，一次性向对方告知办事依据、办事程序和所需的全部材料。

二、对群众要求办理的事项，手续、材料齐全的应即时办理，不能办理的事项应一次性告知群众全部理由。

三、因手续、材料不全或其他原因不能即时办理的事项，应一次性告知群众所需补充的手续、材料和其他要求，待对方补齐手续或材料后，即时受理并办结。

四、对群众所办事项涉及多个单位或窗口，或相关手续、材料不清楚、有关文件规定不明确等特殊情况的，经办人员应及时帮助其咨询了解，并将结果告知对方，不能一推了之。

五、对违反本制度规定造成严重后果的，按规定给予批评、诫勉等相应处理。

## 在岗离岗告示制

一、政务中心窗口人员必须严格遵守作息时间，按时到岗，工作期间坚守岗位，不得空岗。

二、因公因私需离开工作岗位的，必须履行相应报批程序。其中：

（一）因公离岗回单位或在中心城区开会、办事的，向首席代表或其他同志说明情况，并在窗口岗位上摆放“暂停服务”标识牌后方可离岗；

（二）因公赴区县或市外开会、办事的，按规定在钉钉上履行出差审批手续，与 B 岗做好工作交接后方可离岗；

（三）因私需请假的，按规定在钉钉上履行请假审批手续，与 B 岗做好工作交接后方可离岗。

三、所有离岗人员必须按时归岗，到岗后向窗口首席代表报告。

四、人员离岗后，实行 AB 岗制，由 B 岗责任人顶岗，保证工作的连续性。

五、未按规定履行在岗离岗告示，被群众投诉或被明察暗访发现的，严肃追究相关人员责任。

## 延时服务制度

一、延时服务是指因工作或服务对象特殊需要，在法定工作日的非工作时间内为特定对象提供服务。

二、出现下列情形时应当提供延时服务：

- 1.服务对象确有需要而请求工作人员延长工作时间的；
- 2.非延长时间内不能在规定限期内办结审批（服务）事项的；
- 3.因业务量大或事项紧急需要延长工作时间办理的；
- 4.其他原因需要延长工作时间的。

三、延时服务由服务对象请求提出，也可以由服务窗口主动作出。服务对象提出延时服务，可以现场请求，也可以电话请求。

四、服务窗口提供延时服务不得向服务对象收取任何服务费用或从服务对象获取其他形式的报酬。

五、工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或确无必要提供延时服务的，应向请求人做好解释说明，并报告市民服务中心。

六、延时服务中，同时涉及多个窗口或多名工作人员的，由牵头受理窗口或工作人员报告市民服务中心，由其协调相关窗口或工作人员提供延时服务。

## 效能建设追究制

一、严格执行《黄山市机关效能问责办法》等各项规定。

二、中心窗口工作人员违反岗位责任制、服务承诺制、限时

办结制、首问责任制、**AB**岗工作制、一次性告知制、在岗离岗告示制等有关规定，不履行或者不正确履行职责的，视情给予批评教育、通报批评、诫勉等相应处理，造成严重后果的，调离窗口岗位。

三、窗口首席代表或负责人对政务中心效能建设不重视、工作制度不落实、工作秩序混乱、窗口发生作风和效能问题的，追究其首席代表或负责人责任。

四、窗口工作人员一年内被诫勉一次的，年度不能评优；一年内被诫勉两次的，当年年度考核定为不称职或不合格，调离现窗口岗位，属聘用人员的，解聘或辞退。

## 附件 4

# 黄山市政务服务工作“十不准”纪律要求

- 1.不准不落实“一次性告知”制度，让群众跑多次，或各部门间往返跑；
- 2.不准因业务不熟练、办事效率低，让群众排队过久；
- 3.不准对办事群众咨询不耐烦、不理睬、推三阻四“脸难看”，或上班时间从事与工作无关事务；
- 4.不准以临近下班时间为由，中止受理业务；
- 5.不准将企业注册指导服务转嫁给中介机构，或诱导办事群众委托中介有偿代理；
- 6.不准中介机构或“关系户”不排队、不取号，插队或直接到窗口办理业务；
- 7.不准串岗聊天或随意摆放“暂停服务”告知牌，未经政务服务管理机构批准脱岗超过 15 分钟；
- 8.不准在政务服务网已开通在线办理事项但实际在网上走不通，或网上申报无人办理，群众仍需跑现场；
- 9.不准任由群众排长队，不启用备用窗口或调配增加业务办理人员；
- 10.不准出现“跪式窗口”等非人性化设置或加设玻璃隔断，办公区和群众办事等候区“冷热两重天”。

## 附件 5

# 黄山市政务服务中心投诉处理办法

为切实维护服务对象的切身利益，及时有效处理服务对象的投诉举报，促进市政务服务中心进驻窗口及其工作人员依法行政、优质服务，根据有关规定，制定本办法。

### 一、投诉对象及内容

服务对象到市政务服务中心及市级部门各单设大厅窗口办理事项时，对窗口工作人员的服务态度、服务质量、服务效能、廉洁自律等方面表现不满意或有异议，均可投诉。

### 二、投诉方式

**（一）现场投诉。**投诉人可到市政务服务中心导询台（市政务服务中心一楼）或市民服务中心（市政务服务中心三楼 306 室），进行现场投诉。

**（二）电话投诉。**投诉人可拨打 12345 热线或投诉电话 0559-2330685，进行电话投诉。

**（三）信函投诉。**投诉人可向市政务服务中心一楼意见箱投递或邮寄投诉信函（邮寄地址：黄山市屯溪区滨江东路 8 号黄山市市民服务中心），进行书面投诉。

**（四）网络投诉。**投诉人可登录黄山市数据资源管理局网站（[sjzy.huangshan.gov.cn](http://sjzy.huangshan.gov.cn)）或发送电子邮件（[hsssmfwzx@163.com](mailto:hsssmfwzx@163.com)）进行网络投诉。

### 三、投诉受理

**（一）确保投诉渠道畅通。**市民服务中心负责投诉处理，必须确保投诉渠道畅通，现场投诉必须立即受理，对外公布的投诉电话在工作时间内应及时接听，工作日每天定时查看意见箱及12345热线转办情况。

**（二）认真做好投诉接待工作。**投诉受理人员要对投诉人热情、礼貌，如实记录投诉人投诉事项，及时平复投诉人情绪，在事实未调查核实前不得主观随意表态；对不属于受理范围内的投诉事项，应告知投诉人其他投诉途径，并做好相关解释工作。

**（三）认真做好投诉登记工作。**投诉受理人员要认真做好投诉登记工作，将投诉事由了解清楚，填写《黄山市政务服务中心投诉处理单》（见附件），提出初步处理意见。同时，对于投诉人要求不予公开的事项，严格做好保密工作。

### 四、投诉处理

**（一）办结时限。**事实清楚或情由简单的现场投诉应当场处置办结，非现场投诉应在接到投诉后1个工作日内处置办结；对事实不清或情由复杂需要进一步调查的投诉，应在接到投诉后3个工作日内处置办结；情由特别复杂的投诉，经分管领导、主要领导批准可适当延长办理时限，延长时限不超过2个工作日。

**（二）投诉反馈。**对处理完毕的投诉事项，应及时向投诉人进行电话反馈，征询其对处理结果是否满意及有无其他意见建议，以进一步改进工作。对12345热线转办的投诉及网络投诉，应当

通过网络进行书面回复。

**(三) 结果运用。**投诉问题经查证确属被投诉工作人员主观原因造成的，责令立即整改，取消当季评先评优资格，并纳入政务服务中心窗口运行情况定期通报，抄送市效能办；情节严重的，要求主管部门调整工作人员；涉嫌违纪违法的，向市纪委监委驻市市场监督管理局纪检监察组报告，按规定移交相关部门处理。

**(四) 存档备查。**将投诉处理事项进行存档，留存《黄山市政务服务中心投诉处理单》等投诉处理材料。

## **五、其他事宜**

(一) 投诉人进行投诉，应当遵守国家法律、法规及其他有关规定。对故意捏造事实，或者以投诉为名制造事端，干扰市政务服务中心正常工作秩序的，将依法追究责任。

(二) 被投诉人及所在窗口单位应协助配合做好调查处理工作，不得有对抗情绪，不得以任何借口推脱责任，不得篡改、隐匿、毁弃相关证据材料，严禁以任何理由打击报复投诉人。

(三) 不属于市政务服务中心业务受理范围的投诉，或投诉事项已进入行政复议、仲裁或其他司法程序的，不予受理。

存根

## 黄山市政务服务中心投诉处理单

编号：\_\_\_\_\_ 办理时限：\_\_\_\_\_

投诉人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

接诉人：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

被投诉窗口（单位）：\_\_\_\_\_

被投诉工作人员：\_\_\_\_\_

投诉内容：\_\_\_\_\_

处理建议：\_\_\_\_\_

处理结果及回访情况：\_\_\_\_\_

发文

## 黄山市政务服务中心投诉处理单

编号：\_\_\_\_\_ 办理时限：\_\_\_\_\_

投诉人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

接诉人：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

被投诉窗口（单位）：\_\_\_\_\_

被投诉工作人员：\_\_\_\_\_

投诉内容：\_\_\_\_\_

处理建议：\_\_\_\_\_

处理结果及回访情况：\_\_\_\_\_

## 附件 6

# 黄山市政务服务中心领导干部坐班实施细则

为贯彻落实领导干部坐班政务服务中心制度，切实发挥各级领导干部在加强市政务服务中心建设、实施“最多跑一次”改革和政府服务提质提效工程中的推动作用，提升坐班实效，特制订本实施细则。

## 一、市政府领导坐班

### 1、坐班时间

市政府领导轮流每月到市政务服务中心坐班调研 1 次，每次半天。由市政务服务中心每年初提出市政府领导坐班调研安排建议表，并与市政府办公室对应科室做好衔接落实工作。

### 2、坐班工作

- (1) 全面调研中心实际运行情况；
- (2) 指导分管部门窗口建设工作和“互联网+政务服务”工作，督促分管部门审批服务事项进驻到位、授权到位；
- (3) 协调多部门联合审批工作；
- (4) 帮助解决窗口其他工作及群众办事存在的困难。

## 二、窗口单位主要领导坐班

### 1、坐班时间

窗口单位主要领导每月到窗口坐班 1 次，每次半天。

### 2、坐班地点

本单位窗口。

### **3、坐班工作**

(1) 全面推行“一把手”“走一遍流程”，即各单位主要领导每次要在本单位受理窗口（前台）坐班，和受理人员共同受理事项，通过亲自办、代理办、陪同办等方式，将本单位窗口办理事项全流程走一遍，在走流程中发现和解决审批流程不优、申办材料不简、网办深度不够等问题；

(2) 对本单位窗口工作进行指导监督，对重大事项审批进行现场督办；

(3) 研究推进本单位行政审批权相对集中改革、“互联网+政务服务”和“最多跑一次”改革等工作；

(4) 其他需要协调解决的问题。

## **三、窗口单位分管领导坐班**

### **1、坐班时间**

分管领导视窗口业务需要每周坐班1次，每次不少于2小时。

### **2、坐班地点**

本单位窗口。

### **3、坐班工作**

(1) 有需回单位办理的承诺事项，分管领导应每周到窗口坐班审批，压缩审批周期；

(2) 现场了解窗口一周工作情况，帮助解决具体问题；

(3) 根据需要在中心牵头召开项目审批协调会、评审会等；

(4) 其他需要协调的有关事项。

#### 四、相关要求

1、市政务服务中心及各窗口单位要认真做好市政府领导调研的准备工作，深入调研存在问题与不足，收集整理相关意见和建议。

2、窗口单位要统筹安排好本单位负责同志的坐班时间，坐班时及时填写《坐班情况登记表》，并于当日报送市民服务中心。

3、市民服务中心将窗口单位负责同志坐班情况纳入窗口工作考核，每季度通报一次坐班情况。

## 主要领导坐班情况登记表

姓 名		职 务	
坐班时间	年 月 日 时至 时		
走 一 遍 流 程	办事人姓名	办理事项	办理情况
	发现问题		
	解决措施		
其他 坐班工作			

领导干部签名：

## 分管领导坐班情况登记表

姓 名		职 务	
坐班 时间	年 月 日 时至 时		
工作 内容	审批情况（事项/件数）		
	帮助解决问题情况		
	召开协调会、评审会情况		
	其他坐班工作		

领导干部签名：

## 附件 7

# 黄山市政务服务中心自助办理制度

**第一条** 为进一步提高政务服务水平，加强市政务服务中心（以下简称“中心”）7×24 小时政务服务大厅（以下简称“自助服务区”）的安全运行管理，提高自助设备运行效率，特制定本办法。

**第二条** 自助服务区是中心利用自助服务终端等设备，向办事群众提供自助办理审批业务的场所。

**第三条** 自助服务区可为办事群众提供基于自助机的智慧审批服务，主要包括：综合警务自助机、商事登记全业务自助审批、智能政务服务工作台、智能文件柜、一体化政务服务自助终端等。

**第四条** 自助服务区的设备维护是保障其正常运行的重要环节。设备维护一般分为日常维护和专业维护。日常维护一般由设备管理人员承担，负责自助设备的每日巡查及维护；专业维护由受过专业培训的技术人员或供应商的硬件人员承担，确保设备的高运行率。

**第五条** 自助服务区设备的清洁是其正常运行的重要保证。设备的清洁由物业方面负责，每天至少进行一次外部清洁，保持设备整洁、桌面常新，市民服务中心进行监督检查。

**第六条** 各职能部门配备的专属本部门业务权限的自助设备的日常使用维护由各职能部门自行负责。

**第七条** 本办法由市政务服务局负责解释和修改。

## 附件 8

# 黄山市政务服务中心钉钉考勤实施方案

为提升管理工作效率，结合政务服务管理工作实际，特制定如下实施方案。

### 一、考勤范围

各窗口进驻人员。

### 二、考勤方式

1.手机 APP 定位打卡，采用钉钉 APP 考勤系统。

2.考勤机打卡，采用钉钉人脸智能考勤机进行。

### 三、考勤制度

1.实行上下班考勤。全体工作人员必须遵守统一的作息时间，每天考勤四次，考勤时间分别是：

上午上班 8：30—8：55，下班 12：00—12：30；

下午上班 13：00—13：30，下班 17：00 以后。

其他时间考勤均无效。

2.工作人员应按时上下班，不得无故迟到、早退、旷工或中途擅离工作岗位。

3.因特殊情况，工作人员需离开工作岗位的，按请假制度规定的程序提前履行请假手续。

### 四、请假制度

1.实行请销假制度。工作人员有事请假，需在钉钉上提交请

假审批，选择对应的请假类型（公事、病假、事假、产假等），备注清楚请假事由（必要时附图），审批完备后方可生效。应按规定履行事前请假制，事后请假视为无效，按旷工处理；特殊情况不能及时请假的，应事先电话告知市民服务中心，事后补办请假手续。

2.假期届满及时到岗工作，特殊情况需续假的应事先说明情况，及时办理续假手续。

3.窗口工作人员在钉钉上提交请假申请，首席代表审查通过后，请假3天内（含3天）由市民服务中心负责人审批，请假3天以上由局分管领导审批；首席代表提交请假申请，请假1天内（含1天）由市民服务中心负责人审批，1天以上由局分管领导审批。

4.凡有以下情形之一的，窗口工作人员应履行请假手续，在钉钉上提交请假申请：

- （1）临时外出10分钟以上、1小时以内的；
- （2）回原单位报送文件的；
- （3）上班时间临时外出开会，或到现场勘察的。

5.凡有以下情形之一的，按旷工处理：

- （1）未履行请假手续不上班的；
- （2）请假未获批准不上班的；
- （3）无正当理由超假不归的；
- （4）以欺骗手段请事假或病假不上班的；

(5)迟到超过 30 分钟的,擅离工作岗位时间超过 1 小时的,记旷工半天。

6.窗口人员工伤假、病假、婚假、丧假、探亲假、年休假、护理假、育儿假、女职工产假等假期,由各派出单位按国家有关规定执行,通过钉钉请假向市民服务中心申请办理手续,同时安排好替岗工作人员。

## 五、奖惩制度

1.实行考核奖惩制度。工作人员考勤情况作为发放窗口岗位补助的依据,并纳入“最佳服务窗口”、“最美服务之星”评比和年度评优的考察内容。

2.窗口岗位补助按工作日实际出勤情况发放,满勤为 200 元/月。按政策休年休假、婚产假、丧假、探亲假等,以每个工作日 10 元计,据实扣除。每迟到、早退 1 次或请事假、病假累计满 1 个工作日,扣 10 元;每缺卡 1 次且无书面情况说明,扣 10 元;每旷工半天扣 30 元。

3.窗口工作人员回单位加班或被单位派去其他地方加班而申请调休,调休当天的岗补补助予以取消;若窗口工作人员确在政务中心加班而申请调休,调休当天岗位补助正常发放。

4.迟到、早退每月累计超过 5 次,请事假每月累计超过 5 个工作日,无故旷工超过 1 天的,取消当月窗口岗位补助。

5.在工作时间内,被巡查发现不着工装、串岗、脱岗、聊天、大声喧哗、嬉闹、打瞌睡、吃东西、上网聊天、玩游戏、炒股、

看视频、听音乐等违规行为的，每次扣 10 元；被效能督查指出的问题及被企业群众有效投诉的，根据情节轻重每次扣除 50-200 元不等，并在季度运行情况中点名通报。

6.市民服务中心负责窗口工作人员考勤制度实施。

7.本制度由市民服务中心负责解释。

## 附件 9

# 黄山市政务服务中心巡查制度

为及时掌握市政务服务中心窗口人员、设施设备、服务及环境等方面的情况，及时处理运行中遇到的困难和问题，提高行政服务效能，促进大厅规范服务、有序运转，制定本巡查制度。

### 一、巡查人员

市民中心及各窗口首席代表轮流排班参加巡查。

### 二、巡查对象

全体进驻市政务服务中心的窗口单位工作人员。

### 三、巡查时间

市政务服务中心正常上班期间。

### 四、巡查内容

**（一）工作秩序方面。**检查各窗口办公区域环境卫生；检查等候椅是否摆正；台笔是否归位（损坏及时更换）；工作台面是否整洁等；检查安全用电等情况。

**（二）出勤情况方面。**主要检查窗口工作人员在岗情况，是否按时上、下班；是否有迟到、早退、缺勤或中途擅离工作岗位等违反考勤纪律情况；是否严格遵守请假制度、履行请假手续；是否安排 AB 岗；去向告知牌与在岗状况是否相符等。

**（三）文明举止方面。**主要检查窗口人员是否在上班时间内从事与工作无关的事项；是否存在串岗、脱岗、聊天、打瞌睡、吃

零食等违反纪律情况；是否存在在办公电脑上违规安装私用软件的行为；是否存在上班期间玩手机、玩平板电脑或利用电子设备看电影、看小说、玩游戏、听音乐、炒股、玩 QQ、玩微信、网购私人物品、上不健康网站等行为；是否存在上班期间拆验私人包裹等行为。

**（四）人员形象方面。**主要检查窗口工作人员的着装是否整洁、工号牌是否佩戴；是否有在服务过程中态度生硬、与服务对象发生争吵，以及其他给单位工作形象带来负面影响的各类违规违纪行为。

**（五）处理应急方面。**办事窗口因临时性、阶段性、季节性办证，办事群众突然增多引起大厅秩序骚乱时，窗口工作人员应及时汇报首席代表，做好疏导劝阻、维持秩序工作；若大厅内发生激烈争吵、人身伤害或肢体冲突事件，窗口工作人员应及时报告市市民中心负责人，并向分管领导汇报，同时迅速组织安保人员劝阻制止，如当事人仍不听解释、劝告、拒绝离开大厅的，应立即向局主要领导汇报，同时拨打“110”，交由公安部门处理，以保证大厅正常办事办公秩序。

## **五、巡查方式**

巡查采用现场巡查、视频巡查相结合的方式，市民服务中心负责每日巡查，每月由市民服务中心工作人员和窗口首席代表共同组成巡查小组，按月排班，组织联合巡查。

## **六、巡查要求**

（一）巡查人员在巡查过程中，对窗口存在的问题或违反相关规定的，应在第一时间询问清楚原因，并反馈当事人和所在窗口，要求及时纠正，做到立行立改，巡查人员随机当场向办事群众收集对服务窗口的意见建议，并如实填写《巡查情况记录表》留档。

（二）市民服务中心将每月的巡查情况进行梳理归纳，通过适当方式及时向各窗口首席代表或负责人进行反馈。

（三）巡查人员在巡查中要做到客观公正、实事求是，不得包庇纵容，更不得挟私报复。由于巡查不到位造成中心形象损坏的或出现严重后果的，追究巡查人员责任。

## **七、结果运用：**

（一）巡查结果作为窗口及窗口工作人员季度考核及评优评先主要依据，并与年终考核挂钩。

（二）对由于窗口工作人员主观原因引起办事群众投诉查证属实的，我局将通报批评并按程序报有关部门处理。

（三）市政务服务中心每季度向窗口单位所在单位通报巡查情况。

## 附件 10

# 黄山市政务服务效能监督员管理办法

**第一条** 为持续深化“一改两为”、提升工作效能，全面落实“一以贯之五做到，踔厉奋发五提升”要求，以企业群众办事便利为目标，以企业群众办事满意为评价标准，不断提高窗口工作人员的业务能力和服务水平，主动接受监督，充分发挥社会监督在政务服务工作中的作用，制定本办法。

**第二条** 政务服务效能监督员（以下简称监督员）通过从市人大代表、市政协委员、民主党派人士、新闻媒体记者，以及市效能办等推荐中聘请。其他适合担任监督员工作的人员，可特邀聘请。

**第三条** 监督员基本条件、聘用方式：

### （一）基本条件

1.拥护中国共产党领导和党的路线、方针、政策，遵守宪法和法律。

2.具有较强的事业心和社会责任感，坚持原则、实事求是，公正廉洁、作风正派，有政治责任和奉献精神，遵守职业道德和社会公德。

3.关心政务服务工作，熟悉政务服务相关业务知识及政策法规，能够客观真实地发现问题和反映情况，敢于善于开展批评。

4.具有良好的沟通和表达能力，身体健康，有参加监督工作

的时间和精力，能够胜任监督工作。

## **（二）聘用方式**

1.监督员的聘任由市政务服务局提出聘请请求，征求被推荐人和其所在单位同意后，履行聘任手续。

2.监督员聘期一般为两年。届满后重新组织选聘，工作成效突出的效能监督员，可优先考虑续聘。

3.监督员不脱离其所在工作岗位，工资、奖金、福利等由所在单位负责。对监督工作成绩突出的，给予表彰奖励。

## **第四条 监督员的监督职责、监督方式：**

### **（一）监督职责**

1.对市本级政务服务中心（含单设大厅）窗口服务进行监督。

2.对各窗口政务服务事项及其受理依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素实施监督。

3.对政务服务升级版场景落实情况，是否按“一件事一次办”要求，完成事项集成办理等实施监督。

4.对工作纪律、规范服务、清正廉洁等进行监督。

5.收集办事群众反映关于加强政务服务效能建设的要求、意见和建议。

### **（二）监督方式**

1.参加政务服务调查研究、考核、评议等活动；

2.按要求开展的明查暗访；

3.接受公民、法人和其他组织对市政务服务中心（含单设大

厅) 及其工作人员有关政风情况的反映。

### **第五条 监督员工作纪律要求**

1.认真履行机关效能建设监督的工作职责，充分发挥监督作用，做到公道、正派、公平、公正，按照市政务服务局的具体部署和工作程序按时完成工作任务；

2.自觉遵守中央八项规定精神等要求，廉洁自律，维护自身形象，不得利用监督员的身份与被监督窗口拉关系、办私事，谋取不正当利益；

3.监督员在履行职责时，不得简单粗暴干预、影响窗口正常工作，应遵守工作纪律、保守秘密，注意讲究工作方法和策略。

对违反上述纪律要求的监督员及时督促改正，对情节严重、造成不良影响的，予以解聘。

**第六条 效能监督员参与明查暗访时，发现市政务服务中心（含单设大厅）窗口工作人员有违反效能建设有关规定的行为，可建议其现场纠正，并采集有关证据、做好记录，及时报市政务服务局。对干扰、阻挠监督员工作或打击、报复监督员的窗口和个人，市政务服务局会同窗口单位按规定予以严肃处理，涉及违纪违规的，报请派驻市市场监管局纪检监察组查处。**

### **第七条 监督员的工作联系制度**

1.设立专门的工作联系电话（0559-2330685），明确专人负责监督员的联系工作。

2.每年召开一次监督员座谈会，认真听取监督员的意见和建议。

议。

3.结合工作实际邀请监督员参加市政务服务中心召开的有关党风廉政工作会议。

4.以信息形式及时向监督员通报市政务服务中心（含单设大厅）有关改进服务质量、提高审批效率等工作举措。

5.收集监督员提出的各类意见。

**第八条** 不定期抽取 2 名监督员前往市政务服务中心（含单设大厅）明查暗访；对因自身原因不能或不适宜履行职责的，市政务服务局可提前解除聘任关系。

**第九条** 监督员应严格遵守工作制度和有关要求，认真负责地履行监督职责。在其承担市政务服务局统一安排的明查暗访工作时，行政机关和事业单位在编在岗人员为无偿劳动，其他人员按每半天 300 元标准给予误工、误餐、交通费等工作补贴。

**第十条** 在市政务服务局的领导下，市市民服务中心具体承办监督员的联络、组织和管理工作的。

**第十一条** 本办法自发布之日起施行，由市市民服务中心负责解释。

## 附件 11

# 黄山市政务服务中心窗口考核评分办法

为持续深化“一改两为”、提升工作效能，不断提高窗口工作人员的业务能力和服务水平，实现政务服务标准化规范化便利化工作再提升、新突破，持续优化营商环境，不断增强企业和群众的满意度、获得感，特修订本考核评分办法。

## 第一部分 大厅日常管理（50分）

### 一、工作纪律（10分）

窗口建立“AB岗”工作制度，工作人员遵守“十不准”纪律，按时到岗并进入工作状态，不缺岗、不脱岗。

#### 扣分项目如下：

1.工作人员请假或外出办事，走钉钉流程审批，临时外出1小时或超出时间未申请的，每次扣0.5分，因此造成缺岗半天及以上的计旷工1天，每次扣1分；窗口未履行“AB岗”制度的，发现一次扣0.5分；工作人员离开窗口岗位未摆放“暂停服务”标识的，发现一次扣0.5分。

2.工作人员上班迟到或早退，每次扣0.5分。钉钉考勤缺卡且无书面情况说明，每次扣0.5分。忘记考勤时应向市民服务中心说明自己到岗时间，经核实属于按时到岗而忘记考勤的，每次扣0.2分。

3.工作人员的调离（入）或外借，各窗口单位应提前3天以

上向市政务服务局书面申请，不按要求执行的，每次扣 1 分；外借结束后工作人员应及时归队，向市民服务中心报备，不按要求执行的，每次扣 0.5 分。

4.市政务服务局召开的各类会议，窗口工作人员未履行请假手续或未安排其他人员参会的，每次扣 1 分，迟到每次扣 0.5 分；局及中心布置安排的工作任务未按时按量完成的，扣 0.5 分。

5.上班时间看（听）视频节目（学习强国、干部在线学习等网络课程除外）、串岗、打瞌睡、聊天、嬉闹、吃零食、玩游戏、炒股等与工作无关的行为，发现一次扣 1 分。

## **二、规范服务(20 分)**

按照政务服务标准化提供规范服务；窗口工作人员仪容整洁、着装规范、亮牌上岗，党员同志佩戴党员徽章；落实领导坐班制度。

### **扣分项目如下：**

1.上班时间窗口未正常开展工作或接待办事群众的，发现一次扣 1 分；上班期间工作人员未按规范着装，每次扣 0.5 分；未佩戴工作牌，每次扣 0.2 分；党员同志未佩戴党员徽章的，每次扣 0.2 分；工作人员仪容仪表与窗口形象不相符，经指出仍不整改的，每次扣 1 分。

2.未履行首问负责制、服务承诺制、一次性告知制限时办结制等效能制度的，经查实，每次扣 0.5 分。

3.在事项服务过程中与办事群众发生争执被投诉，核查属过

错方的，每次扣 1 分。

4.在事项办理过程中出现错误，影响政务服务形象，被办事群众投诉，核查属实的，每次扣 1 分。

5.部门主要领导未落实每月坐班 1 次要求的，每次扣 1 分；部门分管领导未落实每周坐班 1 次要求的，每次扣 0.5 分；领导坐班未按要求填写《坐班情况登记表》的，每次扣 0.2 分。

### 三、办件管理(10 分)

按照“两集中、两到位”要求，各窗口单位上线事项应进俱进，充分授权，严格按照办事指南公开的法定受理条件、申请材料、办理流程、承诺时限等提供政务服务，积极应用电子证照和“好差评”系统。

#### 扣分项目如下：

1.事项进驻窗口不充分的，按未进驻比例扣分。

扣分= $10 \times W$  未进驻事项数 Y 应进驻事项数（四舍五入，取小数点后二位）

2.事项授权不充分的（未能在窗口完成审批的事项），按未充分授权比例扣分。

扣分= $10 \times S$  未充分授权事项数 J 进驻事项数（四舍五入，取小数点后二位）

3.服务精准度，通过平台检查或人工核查等方式发现发布的办事指南信息不全面不规范不精准（与实际办理不符），每项扣 1 分。

4.通过“好差评”各个渠道发现评价内容存在差评，经核实确认的，每件次扣1分。

5.擅自增加审批项目、提高收费标准、办事环节、申报材料的，或市政府及上级业务主管部门已明确取消的审批事项、办事环节和申报材料，窗口不及时作相应调整，每件次扣1分，经指出仍不整改的，每件次扣2分。

#### **四、服务场所管理(10分)**

按照政务服务标准化建设运行管理要求。

**扣分项目如下：**

1.各窗口有上级或同级工作来访、调研，未经报备的，扣0.5分；擅自在场所内未经报备同意进行宣传报道和视频拍摄并造成社会影响的，扣1分。

2.对场所内窗口、公共区域及业务用房调整、使用、改造等，未经政务服务局同意擅自改变现状的，扣1分。

3.办公区域物品乱堆乱放，资料摆放杂乱，取号票不回收，地面不清洁，每发现一次扣0.2分。

4.下班离开未关闭用电设备，每发现一次扣0.2分；未经同意使用大功率电器设备、乱拉乱接用电设备，发现一次扣1分。

5.故意损坏公用设施设备，核查属实的，每次扣2分。

6.下班离开后，审批印鉴、办理结果等重要物品和资料随意丢放的，每发现一次扣2分。

以上评分内容所扣分数以各项分扣完为止。

## 五、一票否决情况

窗口出现以下情形的，纳入季度考核，不纳入当季度评优评先，同时取消当事人当季度个人评优评先资格。

1.窗口发生重大问题时，未能及时妥善处理，未第一时间告知市民服务中心，造成一定社会影响的。

2.在政务服务工作中，发生重大过错责任，造成严重后果的。

3.遗失审批印鉴、申请材料、办理结果等重要资料，造成严重后果的。

4.被国家、省、市级各种明查暗访通报批评的。

5.违反效能建设有关规定，被通报批评的。

6.有吃、拿、卡、要等违纪违规行为的。

## 第二部分 营商环境考核（50分）

根据相关文件要求，市直及驻黄有关单位营商环境季度评议成绩以50%权重纳入市政务中心窗口季度考核，被省通报反馈的问题涉及单位窗口及窗口工作人员季度评优评先一票否决。

## 第三部分 考评结果运用

市政务服务局每季度组织一次窗口考评，按得分排序评出“最佳服务窗口”8个；各窗口四个季度得分总和为年度得分，评出年度“最佳服务窗口”10个。对季度考核得分连续两次排名为后三名的窗口，通报窗口所在单位并约谈窗口首席代表（负责人）。

本细则由市民服务中心负责解释，从印发之日起施行。单设大厅的考核参照本细则执行。

