

旌数据〔2024〕5号

关于印发《旌德县政务服务中心日常管理制度》 和《旌德县政务服务中心工作人员行为规范》 的通知

本局各股室、中心，各窗口：

为进一步优化提升营商环境，提高办事效率和服务质量，提升政务服务水平，实现窗口服务制度化、规范化，现将修改完善后的《旌德县政务服务中心日常管理制度》和《旌德县政务服务中心工作人员行为规范》印发给你们，请严格遵照执行。

旌德县数据资源管理局

2024年4月29日

旌德县政务服务中心日常管理制度

考勤制度

一、中心工作人员采用“钉钉”办公系统考勤，每天上下班四次打卡考勤，时间分别为上午：上班 8:30、下班 12:00；下午：夏令上班 13:30、下班 17:00，冬令上班 13:00、下班 16:30。

二、全体工作人员必须严格遵守作息时间，按时上下班，不迟到、不早退，不踩点打卡，工作时间不得擅自离开工作岗位。

三、考勤缺卡的，经个人申请，审批人视频监控核实，每人每月有 6 次补卡机会，超过 6 次的以“未按要求打卡”作违规处理。缺卡的要在知晓后第一时间申请补卡，最迟于下个周一前申请补卡，超过周一未补卡的以“未按要求打卡”做违规处理。系统管理员不得无故自行将缺卡修改为正常。

四、考勤结果由局政务服务管理股（考勤组）每周汇总统计，在周一例会和工作群通报，作为对中心工作人员和窗口绩效考核及评先评优的重要依据。

请假、临时外出审批制度

一、中心采用“钉钉”办公系统办理临时外出和请假审批手续，由系统后台自动统计。如遇系统不能使用等特殊情况下，可用纸质文本请假，由局政务服务管理股在后台备注。

二、因公（私）离开大厅岗位 2 小时以内，按临时外出审批，2 小时以上按请假办理手续。因公因私临时外出和请假都需要明确注明事由。

三、临时外出、请假只能在申请的时间往后请，如前一时段上班未打卡，将定为“未按要求打卡”。

四、上班期间，窗口必须严格落实 AB 岗制度，留有足够的人员开展日常工作，不得全体临时外出或请假。一人窗口请假、外出或导服台值班需安排好顶岗人员。

五、窗口首席代表临时外出审批规定：落实临时负责人，经政务服务管理股（考勤组）审批同意。

六、窗口一般工作人员临时外出审批规定：安排好工作，分别经窗口首席代表和政务服务管理股（考勤组）审批同意。

七、窗口首席代表请假规定：

请假半天的，需安排好工作，经数据资源局分管副局长审批同意后，政务服务管理股（考勤组）登记备案。

请假一天及以上的，需报窗口主管单位分管领导批准，并落实临时负责人，经数据资源局分管副局长和局长审批同意后，政务服务管理股（考勤组）登记备案。

八、窗口一般工作人员请假规定：

请假半天的，需安排好工作，分别经窗口首席代表和数据资源局分管副局长审批同意后，政务服务管理股（考勤组）登记备

案。

请假一天及以上的，需经窗口首席代表审核，报窗口主管单位分管领导批准，并安排好代班人员，经数据资源局分管副局长审批同意后，政务服务管理股（考勤组）登记备案。

九、不按规定履行临时外出和请假手续，或期满无正当理由不归的按旷工处理，严格落实奖惩制度。

会议制度

一、建立每周一例会制度。工作日周一早上 8:50 召开窗口工作例会，窗口首席代表和数据资源局全体干部职工参加例会。如首席代表不能参加会议的，需事先向数据资源局分管领导请假，并落实代会人员（首席代表已在“钉钉”履行周一请假手续的，仍需口头或微信向分管领导请会议假）。参会情况纳入效能监督检查和绩效考评。

二、周一例会、党支部会议等各项会议，所有参会人员需按照规定时间准时参会，并遵守会场纪律，不得迟到、早退、玩手机等，如不能参加会议的需提前履行请假手续。

导服台值班制度

一、为更好地服务办事群众，政务大厅南北入口处设置导服台，政务服务管理股负责安排窗口工作人员和政务服务管理股工

作人员到导服台值班。

二、值班人员要熟悉中心窗口设置布局和各窗口所承办的业务范围等，对前来办事、咨询的群众要主动起身、微笑迎接，积极引导指路。

三、各窗口根据数据资源局每月制定的值班安排表按时到岗值班，值班情况纳入绩效考核。值班人员有事离开导服台的，需安排其他人员顶岗；窗口因工作不能安排人员值班的，可与其他窗口调换值班。

四、值班人员需准时到岗并着志愿者服装，不得长时间看手机或看与工作业务无关的书籍。

日常巡查、检查制度

数据资源局政务服务管理股通过现场巡查、视频监控抽查等方式，对各窗口定期不定期开展明查暗访，发现违纪违规情况记录在案、定期通报、纳入考核。局各股室、中心每半天安排一半工作人员到大厅开展效能检查、协助管理，对各窗口和工作人员在出勤考勤、规范服务、工作纪律和环境秩序等方面开展日常检查，并按要求签到、做好记录。主要检查内容包括：

一、考勤要求：上下班、请销假、临时外出审批制度的执行情况，不在工作期间干与工作无关的事情。

二、对服务对象的态度：要主动热情、耐心周到，不厌烦、

不冷落、不刁难、不歧视。

三、着装要求：要整洁、大方得体，严禁穿奇装异服和背心、大短裤、短裙、拖鞋上岗。按规定穿工作服。

四、仪表举止要求：要端庄文明大方，站坐姿势要端正。女工作人员不得浓妆艳抹，男工作人员不得留长发。

五、卫生要求：保持办公区域的干净整洁，不在室内任何区域吸烟。不得随地吐痰、丢纸屑烟蒂、倒茶渣。

六、工作制度执行情况：严格执行 AB 岗、首问责任制、一次性告知、限时办结、全程代办、值班等各项制度。

七、上级要求落实情况：贯彻执行县委、县政府、数据资源局文件和相关工作任务的完成情况。

通报、移交制度

一、数据资源局定期不定期，从出勤考勤、规范服务、工作纪律、环境秩序等方面开展巡查检查，每周一通报检查情况。

二、通报：

在检查中，被第一次发现违反工作纪律的人员和窗口，由检查人员记录在案，在周一例会上点名批评，将违规违纪情况在局机关各股室和各窗口通报，向窗口主管单位通报，同时抄送县纪委监委、县效能办和县优化营商环境办。

三、移交：

在检查中，被第二次发现违反工作纪律的人员和窗口，由检查人员记录在案，在周一例会上点名批评，将违规违纪情况在局机关各股室和各窗口通报，向窗口主管单位通报，抄送县纪委监委、县效能办和县优化营商环境办。同时，正式行文给窗口主管单位，要求撤换相关人员。

被上级部门、纪检部门、新闻媒体检查曝光的违纪问题，或被服务对象投诉查实的问题，正式行文通报给主管单位，要求主管单位撤换首席代表或相关工作人员，同时将违纪人员移交给纪检部门处理。

投诉处理制度

一、投诉受理及调查部门

对窗口及其工作人员违规的投诉事项由政务服务管理股负责接待、受理、调查。调查过程中有权要求被投诉窗口和人员（简称“被投诉人”）提供与投诉事项有关的文件、资料、财务账目及其他有关材料，并就被投诉的问题作出解释和说明；要求与被投诉人相关的人员协助、配合投诉调查；责成被投诉人停止、纠正违规行为。

二、投诉方式及条件

投诉人可通过电话、信函、走访等方式进行投诉，投诉电话：0563-8610391。提倡实名投诉，投诉人可提供姓名、地址、电话

等信息，中心将予以保密。

投诉应有明确的被投诉人和诉求，投诉内容客观真实，附有相关的证据材料（文字、图片、音像资料等）。投诉人进行投诉，应遵守法律法规及其他有关规定，不得影响正常的工作秩序。对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，中心不再受理。

三、受理范围

受理投诉人对中心窗口及其工作人员下列行为的投诉：

（一）继续执行与现行法律法规、政策相悖，超期、废止或者有碍经济发展文件的；

（二）已明令取消的行政审批项目，仍继续实施的；

（三）按规定应当进入政务服务中心办理的行政审批项目拒不进入，要求服务对象在原单位受理、办理的；

（四）已纳入政务服务中心集中受理、办理的审批事项，仍要求服务对象在原单位受理、办理的；

（五）对符合法定条件的行政审批申请不予办理的或未依法说明不受理行政审批申请或者不予行政审批理由的；

（六）未落实《AB 岗工作制》，以经办人不在为由，拒绝为服务对象提供咨询和受理服务的；

（七）未认真执行《一次性告知制》，履行告知不全面、不彻底，让服务对象多跑路、多耗时的；

（八）违反《首办责任制》规定的；

（九）在规定的时限内办结而未办结，不能合理说明理由的；

（十）违反规定，擅自设立收费项目、变更收费范围和标准，不按法定依据和标准收费的；利用行政审批搭车收费，或者以收取保证金、押金名义变相收费的；

（十一）故意冷落、刁难、歧视服务对象或使用伤害感情、激化矛盾、损害形象的服务忌语的；

（十二）有吃、拿、卡、要和其他不廉洁行为；

（十三）违反改进机关作风和效能建设有关规定，在上班期间缺岗、串岗，进行网上炒股、聊天、玩电脑游戏、看电影、电视等与工作无关的活动，影响工作秩序和效能的；

（十四）其他因窗口工作人员原因造成服务对象一定损失的行为。

四、投诉处理

按照“有投必受、有诉必理、有理必果、有果必复”的原则处理各类投诉。中心工作人员应恪尽职守，及时、认真地做好投诉件的受理、登记、查处、回复、归档等工作。

对于投诉事项，属于受理范围的，应立即按规定办理；不属于受理范围的，应向投诉人说明，并告知其向有处理权的单位反映。对受理的口头投诉，应马上进行调查，尽可能当场作出答复。对不能当场答复的投诉自受理之时起，24小时内办结，并将办

理结果及时答复投诉人。对确需延长调查期限的，按规定程序报领导批准后，可以适当延长，但最长不得超过 3 个工作日。

五、责任追究

凡经查实的违规事项，视主观意识、情节轻重、损害后果、影响大小和改正错误的态度，对责任人分别或同时给予以下处理：

- （一）取消评先、评优资格；
- （二）责令作出书面检查；
- （三）责令向投诉人赔礼道歉；
- （四）通报批评；

（五）对拒不配合投诉调查，造成严重后果或恶劣影响的交由相关职权单位处理。

窗口人员调整、抽调报备制度

一、窗口工作人员调整（新进、调离），需事先征得数据资源局同意，并由窗口主管单位将人员调整情况函告数据资源局。

二、单位抽调，是指因全县中心工作或主管单位的突击性中心工作，需要临时从窗口抽调人员离开大厅岗位 3 天以上的。

三、为保证窗口工作的正常开展，抽调时间不得过长，窗口主管单位应事先函告数据资源局，及时安排人员代班，在代班人员未到岗前，被抽调人员不得擅自离岗。

旌德县政务服务中心工作人员行为规范

一、态度规范

（一）接听电话时，首先讲“您好”；对待服务对象，必须做到“三个一样”，即：领导与群众一样、生人与熟人一样、本地人与外地人一样。接待时做到“三声”，即：来有迎声、问有答声、走有送声。

（二）服务对象来咨询有关问题时，要主动热情、耐心周到、百问不厌、百查不烦、解释全面，不准冷落、刁难、歧视。

（三）服务对象提出意见、建议和批评时，要持欢迎态度，耐心听讲，不争辩，做到有则改之、无则加勉。

（四）服务对象出现误解、出言不逊时，要做好政策的宣传和解释工作，不与其争吵、争辩，及时向窗口负责人汇报，予以解决，重大问题及时报告数据资源局政务服务管理股。

二、语言规范

（一）主动热情地接待服务对象，营造“进门温馨、办事顺心、出门舒心”的大厅办事环境。

（二）接待服务对象时，需用“您好”“请”“对不起”“谢谢”“再见”等文明用语。说话语气要和蔼亲切，不得生硬冷淡。

（三）办理有关手续时，要使用“请稍候，我马上为您办”“对不起，您还缺少XX材料，我现在把补办件的清单给您”“对

不起，如果我工作中有失误，请您批评指正”“感谢您的表扬，这是我们应该做的”“欢迎您多提宝贵意见”“您慢走，再见”等文明话语。

（四）禁止使用伤害感情、激化矛盾、损害形象的服务忌语。如：“没空，不知道，不关我的事”“别罗嗦，快点讲”“我还没上班，等会再说”“我要下班了，你快点”“我刚才已经说过，你怎么还问”“你这人真笨”“你的记性真差”“我就是这样的，你能把我怎么样”“你去投诉好了”等。

三、仪表规范

（一）着装整洁、大方得体，要按照要求着装，严禁穿奇装异服和背心、大短裤、短裙、拖鞋上岗。女工作人员不得浓妆艳抹，不得穿过于暴露的服装，穿裙子要没过膝盖；男工作人员不得留长发、剃光头、蓄胡须。

（二）工作期间必须佩戴胸牌和微笑牌。导服台值班时需穿志愿者工作服。

（三）仪表举止要端庄、文明、自然，坐站姿要端正。接待服务对象时应面带微笑，目视对方，自然真诚。

（四）树立健康文明理念，不在大厅内吸烟，不随地吐痰、丢纸屑、烟蒂、倒茶渣，不在工作时间吃早点、吃零食、喝奶茶。

（五）不得在岗位上照镜子、梳头发、化妆、剪指甲，不得有在服务对象前掏耳垢、挖鼻孔、剔牙齿等不文明行为，不得在

大厅内大声喧哗、嬉闹、搭肩挽臂。

四、办理规范

（一）应一次性以书面形式告知服务对象其申办事项所需要的全部资料，并主动介绍下一步应在哪个窗口办理。

（二）对于申请材料不齐全或者不符合规定形式的，应当场一次性书面告知办事人员需要补正的全部内容。

（三）书写的批文、单据等，应表述完整、字迹清楚、准确无误。

（四）尽可能做到早办件、快办件、即办件，缩短承诺时限，提前办结事项，提高办事效率，方便服务对象。

五、纪律规范

（一）严格遵守国家法律法规和各项业务政策。

（二）严格按政策办事，做到公开、公平、公正，不徇私舞弊，不搞特殊化，不出现违纪违法行为。

（三）严格执行中心各项管理制度，不迟到、不早退，按规定办理临时外出和请销假手续。

（四）上班时间不得擅自离岗、串岗，多人窗口工作人员不得在柜台内长时间聚集说话。

（五）有特殊情况离岗时需落实 B 岗代班人员。同一窗口任何时段都不得出现空岗现象。有一个以上服务台的窗口，某一服务台人员外出，要及时摆放人员外出告知牌。

（六）工作日午餐不得饮酒，上班时间不得有长时间看手机、打闲聊电话、聊天、打瞌睡、戴耳机、看娱乐视频、看小说、玩游戏、听音乐、上网购物、炒股、微信聊天、订收外卖、拆看邮寄个人包裹等违反效能建设规定的行为。

（七）非本窗口工作人员原则上不得进入本窗口工作区内。

六、设施规范

（一）有关的法律法规、政策、服务指南等资料要准备齐全、及时更新，放入单册架，以便做好宣传解答。

（二）服务台面、办公桌面、地面、电脑、档案柜顶等要保持清洁卫生，办公用品、文件资料摆放整齐。

（三）单册架、岗位标牌、评价器等应当与服务台成水平线整齐醒目摆放。上班到岗、因事离开时及时转换岗位标牌方向。

（四）服务柜台不得摆放与告知通知无关的物品。及时清理收纳内部办公区和台面暂时不使用的物品，保持整洁温馨的办公环境。

（五）严禁私拉乱接电源电线，严禁使用大功率、高能耗电器，下班后关闭所有电器设备并切断电源。

（六）交通工具要有序停放。小汽车有序停放在停车位，电动车、自行车有序停放在大厅走廊内侧，不得停放在大厅门口，不得阻挡无障碍通道。

抄送：市数据资源局，县纪委监委、县委办（县效能办）、县政府办、县营商办、县委改革办，县直有关单位。

县数据资源局办公室

2024年4月29日印发
