

交城县行政审批服务管理局文件

交审管发〔2024〕7号

交城县行政审批服务管理局 关于印发交城县政务服务分中心管理制度的 通 知

交城县政务服务各分中心：

为加强交城县政务服务各分中心工作人员管理，提高服务效率，优化服务质量，结合工作实际，特制定《交城县政务服务分中心窗口工作人员服务规范》《交城县政务服务分中心首问负责制》《交城县政务服务分中心一次性告知制》《交城县政务服务分中心限时办结制》《交城县政务服务分中心全代办工作制度》等制度，现印发给你们，请认真贯彻落实。

- 附件：1. 《交城县政务服务分中心窗口工作人员服务规范》
2. 《交城县政务服务分中心首问负责制》
3. 《交城县政务服务分中心一次性告知制》
4. 《交城县政务服务分中心限时办结制》
5. 《交城县政务服务分中心全代办工作制度》

交城县行政审批服务管理局

2024年4月22日



附件 1

交城县政务服务分中心 窗口工作人员服务规范

为提升交城县政务服务分中心窗口工作人员服务质量，规范行为举止，展示良好形象，结合实际，制定本规范。

一、上岗准备

1. 窗口工作人员严格按照规定工作时间到岗，做好迎接服务对象前来办事的各项准备工作。

2. 上岗前整理好本窗口工作台面，做到整洁、规范、有序。

二、仪容仪表

1. 服装整洁、朴素大方，仪表端庄、举止文明，体现公务人员良好的修养和素质。

2. 坐姿端正、站姿挺立、行走稳重、表情自然、和蔼亲切、微笑服务。

三、行为举止

1. 禁止工作时间趴桌睡觉、大声喧哗、串岗、聊天、嬉闹。

2. 禁止工作时间玩电脑手机游戏、看股市、听音乐、网上聊天等与工作无关的事情。

3. 禁止吸烟、随地吐痰、乱扔杂物等不文明行为。

4. 禁止工作日中午饮酒。
5. 严禁与服务对象争辩吵闹。

四、服务态度

1. 做到“三个一样”：

受理、咨询一样热情；

生人、熟人一样和气；

忙时、闲时一样耐心。

2. 微笑服务。应微笑面对服务对象，做到来时有迎声，询问有答声，离开有送语。

3. 虚心待人。服务对象提出意见、建议和批评时，要耐心听取，不予争辩。

五、文明用语

1. 尽量使用普通话，做到用语温和、谦恭。

2. 接待申请人或服务对象时，应先说“您好”等。

3. 办理业务时，应说“请稍等”，“请填写”，“请听我解释”，“您的手续已办好”，“请保管好您的资料”，“请您×月×日来领取证照”等等。

4. 对不属本窗口的业务，应说：“请您到XX窗口”，“请到服务咨询台询问”，并指明具体位置。

5. 服务对象办妥业务离开时，应说“请慢走”或“再见”。

6. 接听电话时，电话铃响三声以内要迅速接听，并说“您好，我这里是 XX 窗口，您需要办理什么事项”，“我能转达吗？”，“请您稍等”，“请您再说一遍”等文明用语，禁止强行挂断电话。

7. 接待服务对象或接听电话时，禁止使用“我不知道，你去问××”，“有牌子，自己看”，“快点，我要下班了”，“已经告诉你一遍了，还不懂”，“没看我正忙着吗”等用语。

六、办公秩序

1. 办公桌面只能摆放电脑、打印机、电话、办公文具、备查文件等办公用品。物品摆放整齐，桌面保持整洁。窗口的办公用品、办事指南等应摆放一致，整齐划一。

2. 因工外出或暂离工作岗位时，必须摆放统一格式告知牌，临时离开时间一般不得超过 30 分钟。

3. 下班后，关闭电脑、打印机等用电设备，清理桌面，将椅子推进办公桌下摆放整齐，方可离开。

附件 2

交城县政务服务分中心 首问负责制

为改进工作作风，杜绝“四风”现象的发生，提高行政效能，确保交城县政务服务分中心各项工作的顺利运转，特制定本制度。

一、凡来办事的群众问到的第一人，即为“首问负责制”的责任人。

二、该责任人应主动热情接待办事群众，做到有问必答，使办事群众满意。

三、凡属于自己责任范围内的事情，应快速高效地为其服务，并主动承办。

四、不属于自己职责范畴的事情，应主动耐心清楚地引导，介绍到其它相应的窗口办理。

五、被首问的工作人员不得无故拒答、不答或乱答。杜绝态度生硬或不予理睬等现象。

附件 3

交城县政务服务分中心 一次性告知制

为提高服务水平，遵循“规范、便民、效能、责任”的原则，制定本制度。

一、一次性告知含义

一次性告知，是指窗口工作人员在接待服务对象咨询时，应一次性告知办理具体事项的条件、要求、标准等；在受理申请人办事申请时，对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应一次性告知申请人需要补正的全部内容。

二、一次性告知的内容

在接待服务对象咨询时，对该事项公示内容予以说明、解释，提供准确、可靠的相关信息；在受理申请人办事申请时，对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，一次性告知申请人办理该事项所需的全部申请材料，并提供有关的规范格式文本，申请材料可以当场更正错误的，应帮助申请人当场更正。

三、一次性告知的方式

(一) 书面告知方式。申请人申请服务时，应当使用书面告知方式。按照一次性告知内容，提供包括事项名称、设立依据、申

请人、申报材料、承诺时间、办事窗口、窗口电话等内容的《一次性告知单》或有关书面说明材料;对申报材料不齐全需作补正的,提供《申请材料补正通知书》。

(二)口头告知。申请人对公示告知内容的意思表示有不明白,前来咨询的,应当面向申请人口头说明、解释,告知办理具体事项的条件、要求、标准等。

四、一次性告知要求

(一)窗口工作人员在受理服务事项时,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”。

(二)窗口工作人员在受理服务事项咨询时,应当热情主动地提供咨询服务,不得以自己不了解情况和不熟悉业务为借口应付申请人,要准确告知申请人去哪办,如何办。

(三)遇到申请人咨询非本窗口职权范围内的事项,应当告知其不予受理的原因,并告知或带领至有关窗口办理,不得以任何理由一推了之。

(四)窗口工作人员要把办理的各类事项的项目内容、依据、条件、申报材料、办理程序、承诺期限、收费标准,以及申请规范格式文本等在窗口或在政府门户网站、大厅门户网站等载体上进行公示,便于申请人查阅。

(五)窗口工作人员要根据政策法规的调整,随时更新各种形式的一次性告知内容,确保信息及时准确。

（六）不得要求申请人提交与申请的事项无关的技术资料和其他资料。

五、一次性告知制度的责任

窗口工作人员在工作中应当履行一次性告知的义务，承担一次性告知责任。窗口及其工作人员违反本制度规定，按照有关规定处理。

附件 4

交城县政务服务分中心 限时办结制

为改进工作作风，杜绝“四风”现象的发生，提高行政效能，确保交城县政务服务分中心各项工作的顺利运转，特制定本制度。

一、限时办结制是指申请人到窗口办理事项，在符合法律法规和有关规定以及申报材料齐全的条件下，窗口工作人员要在规定或承诺的时限内予以办结。即办件要当场予以办理；承诺件要在承诺时限内办结；上报件要在规定的时限内上报上级部门，并及时与上级部门联系，帮助办理；补办件和退回件要在规定的时限内告知申请人，并说明理由。

二、确因特殊情况，不能按期作出政务服务决定的，应按有关规定申请延期办理，并及时向申请人解释清楚。

三、不能在规定时限内办结，又不及时向申请人解释清楚，造成不良影响和后果的，经查实后，按有关规定追究相关人员的相应责任。

附件 5

交城县政务服务分中心 全代办工作制度

为进一步提升行政效能，优化营商环境，更好地提供优质服务，根据《政务服务帮（代）办服务规定》（山西省地方标准）精神，结合工作实际，特制定本工作制度。

一、基本原则

（一）自愿委托。符合代办范围的事项，由申请人自主选择是否委托代办。代办人员必须尊重办事群众意愿，在委托的范围内提供代办服务，不得强制要求代办。

（二）无偿服务。除法律法规明确规定必须交纳的费用外，一律实行免费代办服务。

（三）依法高效。代办行为必须依法合规，不得损害公共利益和申请人的合法权益。

二、代办范围

1. 与群众关系密切的民生保障类服务事项或其他单一政务服务事项。

2. 在政务服务范围内，申请人要求进行代办的事项。

3. 涉及中介技术服务机构的非政务服务事项，由申请人自主选择技术服务机构，代办人员提供相应协助和指导服务。

4. 确需代办的其他事项。

三、服务要求

1. 代办工作人员应实行首问负责制。

2. 代办工作人员应一次性告知服务对象办理事项应提交的材料清单。

3. 对申办事项材料进行复核，确保材料真实、齐全，符合法定形式。对于不符合要求的材料，提出整改意见，并协助及时整改。

4. 做好受理事项的登记、申报及全程跟踪服务工作。

5. 及时梳理存在问题，主动协调解决。

6. 定期向申请人反馈代办服务进展情况。

7. 代办事项办结完毕，做好相关资料的归整、保管、保密和移交工作。

四、工作流程

（一）前期工作

1. **接待咨询。**根据事项进行分类，提供相关法律法规、政策及办事流程等方面的咨询服务。列出事项清单，精准告知所需的全部材料、流程、条件及时限，对咨询内容一次性作出明确答复，并建立接待咨询记录，登记姓名、联系方式、咨询内容、处理结果等。

2. 接受委托。应按照服务对象自愿委托的原则与服务对象签订《代办服务委托书》，并建立代办服务工作台账。

（二）开展代办

1. 发放清单。代办员根据委托的具体代办事项，一次性告知需准备的材料清单。

2. 审批代办。代办员按照提交的材料进行预审，向对应的股室进行派单并跟踪催办、督办。

3. 办结告知。代办员要建立工作台账，事项办结后，及时将办事结果告知申请人，办理交接手续并签字确认，归还有关证件，做好有关业务后续工作。事项全部办结后，由申请人在《代办服务办结单》上签字确认，代办服务终止。代办员要及时做好相关资料的整理归档工作。

（三）服务中止与续办

出现下列情况之一导致代办服务无法进行的，应中止代办服务，并由服务对象在《代办服务中止单》上签字确认，情况包括但不限于：

- （1）代办事项不符合相关法律法规和政策要求；
- （2）申请材料不符合法定条件、标准，且不能补正；
- （3）申请材料内容不真实；
- （4）未在规定期限内提交材料，代办员催促后仍未提交；
- （5）未及时缴纳各类行政事业性收费；

(6) 申请人提出暂停委托代办服务;

(7) 其他确需中止代办的客观情况。

中止原因消除后, 需继续提供代办服务的, 签订《代办服务续办委托书》, 继续开展代办服务。

(四) 事后评价

代办事项全部办结后, 由申请人填写《“全代办”服务满意度评价表》, 对代办服务进行满意度评价。

五、具体要求

(一) 加强保密工作。代办员对代办中涉及的商业秘密负有保密义务, 不得泄露给他人, 不得非法使用。

(二) 加强廉政建设。代办人员要严格遵守廉洁从政有关规定, 严禁吃拿卡要。对于违反规定的, 一经发现, 视情节轻重予以严格问责。

(三) 加强服务评价。积极建立代办服务评价制度, 采取现场评价、问卷调查、政务服务“好差评”、设置意见箱等方式, 定期对代办服务质量进行测评, 获取服务对象及相关方的意见和建议。