

揭阳市揭东区政务服务和数据管理局文件

揭东政务和数据局〔2024〕7号

印发《关于进一步优化政务服务中心管理工作制度》（试行）的通知

区直各进驻单位：

为巩固行政审批和政务服务专项监督的工作成果，进一步转变工作作风，提高工作效率，全面推进我区政务服务中心标准化便利化规范化建设，持续优化政务服务环境。经我局研究决定，制订《关于进一步优化政务服务中心管理工作制度》（试行），现印发给你们，请认真组织实施，实施过程中遇到问题，请径向区政务和数据局反映。

附件：《关于进一步优化政务服务中心管理工作制度》（试行）

揭阳市揭东区政务服务和数据管理局

2024年10月30日



附件：

关于进一步优化政务服务中心管理工作制度（试行）

第一章 总则

第一条 为巩固行政审批和政务服务专项监督的工作成果，进一步转变工作作风，提高工作效率，全面推进我区政务服务中心标准化规范化建设，持续优化政务服务环境，结合我局工作实际，特制定本制度。

第二条 本制度适用于区政务服务中心各进驻窗口及窗口工作人员。

第三条 区政务和数据局对区政务服务中心各进驻窗口及工作人员具有教育培训、效能监督、考核考评的统一管理权；对进驻中心办事大厅的审批服务事项具有动态管理、组织协调、监督等职权。

第四条 各进驻窗口接受区政务和数据局和相关职能部门的三重管理，具体业务工作由各职能部门管理，日常工作纪律接受区政务和数据局的监督管理。

第二章 窗口管理

第五条 各相关部门要严格按照“应进必进”的要求，

对进驻政务中心办事窗口充分授权，凡窗口能直接办理的事项，全部交由窗口直接办理；对确实不能在窗口直接办理的事项，由窗口工作人员负责联系协调，在窗口收件、限期办结、一窗出件。各部门进驻的政务服务事项必须要在政务服务中心实质运行，坚决杜绝“明进暗不进”“人进事不进”现象。

第六条 各进驻窗口由首席代表负责，考察和选调与工作任务相适应、有较强工作能力和较高政策水平的工作人员，定岗定职定责，保证窗口工作的正常进行，并将窗口工作名单、个人信息、承担职责等情况函告区政务和数据局，由区政务和数据局审定后方能上岗。

第七条 各进驻窗口要按规定将办理事项名称、依据、条件、程序、期限、收费依据和标准等进行公示，并制作《办事指南》，以备办事群众或企业查询，并做好《办事指南》更新工作。

第八条 各进驻单位要以服务群众、企业为工作目标，在依法依规的基础上，主动加压，大幅减少审批事项，减少证明材料，减少流程环节，减少办理时限，减少跑动次数，规范行政权力，做到应减尽减，全面提升审批效率。

第九条 各进驻窗口要强化并联审批机制，进一步精简审批流程、简化审批环节、缩短审批时间。对工程建设项目实行“一家牵头、一口受理、并联审批、依次发证、告知承诺、限时办结”的工作机制，由牵头部门会同相关单位制定统一的并联审批阶段办事指南及申报表单，涉及部门统一通

过工程建设项目审批服务平台完成并联审批并按要求反馈审批结果。

第三章 服务优化

第十条 按照市委工作安排，各进驻单位主要领导要坚持每季度开展一次“一把手”走流程活动，积极疏通群众办事的难点、堵点、痛点问题，不断优化政务服务事项办理流程。

第十一条 按照区委区政府工作安排，区政务和数据局继续牵头区直各职能部门每周三派员进驻经开区、中德产业园两个园区开展“企业服务日”活动，在材料申报、业务咨询、政策宣传等方面对企业进行辅导，主动收集企业办证等需求，为企业提供上门帮办服务，帮助企业解决实际诉求。

第十二条 各职能部门要坚持依托广东政务服务网，围绕群众和企业关注的高频领域和高频事项，逐步进行业务梳理、流程优化，不断完善“一件事”事项清单，增加“一件事”办理力度。

第十三条 各单位要聚焦群众多元化需求，不断增加优质公共服务供给，切实补齐公共服务短板，持续提升公共服务水平。推进“互联网+公共服务”，运用数字化技术在公共服务领域推广应用，为人民群众提供数字化、智能化服务。充分发挥揭阳市一体化在线政务服务平台作用，推动更多公共服务事项网上办、掌上办、一次办。

第四章 服务规范

第十四条 窗口工作人员要做到严于律己、廉洁奉公、全心全意为企业和群众服务，接受区政务和数据局的统一管理，严格按照程序办理各类服务事项，动态优化理顺办事程序和内部工作流程，向当事人出具书面凭证，不得违规审批。

第十五条 窗口工作人员要严格遵守“一次性告知制”“首问责任制”“限时办结制”等制度，按《办事指南》受理审办、首问首办、处理业务咨询。即办件做到当场或当天办结；承诺件、答复件、联办件、报批件及特办件审批做到在规定时限内在政务服务中心受理、办结。

第十六条 各服务区窗口工作人员均有告知义务，当服务对象咨询窗口工作人员本单位事项时，凡涉及本单位业务的事项，都应详细地告知办理条件、所需材料、办事程序、办理时限及联系电话等。对不属于自己职责范围内的，要指引到相关窗口，或引导服务对象到导询台或综合窗口进行咨询。

第十七条 窗口工作人员在接待服务对象时，应微笑服务，态度和蔼，耐心热情，文明用语。始终保持服务群众不懈怠的工作态度，不得对群众服务态度粗暴或在窗口与服务对象争吵等行为。杜绝出现“门难进、脸难看、话难听、事难办”等服务不规范现象。

第五章 工作纪律

第十八条 为体现我区政务服务中心的总体形象，各窗口工作人员在工作时间段进入服务区域内，必须按要求规范着统一制作的工作服或部门职业制服，服务区内工作人员不得出现部分穿或不穿工作服或制服的现象。

第十九条 窗口工作人员要严格执行上下班制度、请销假制度，不得出现迟到、早退、脱岗、串岗现象。如需短暂离开岗位，工作台面应摆放显示“暂停服务”公告牌。

第二十条 窗口工作人员在工作时间内不得玩游戏、看股票、看影视、听音乐、上网购物；不得玩手机、喧哗嬉闹、打瞌睡、串岗闲聊等做与工作无关事情。

第二十一条 窗口工作人员应严格遵守廉洁纪律有关规定，不得接受可能影响公正执行公务的礼物馈赠或宴请贿赂等，不得向服务对象谋取不正当利益。

第二十二条 每个服务窗口应定期打扫卫生，所在工作区域要保持干净整洁、无杂物、无污渍，工作台面和机器设备上无乱张贴现象，不得在服务区内吸烟；不得出现“脏乱差”现象和摆放零食等与工作无关的物品。

第六章 考勤制度

第二十三条 区政务服务中心每年5月至10月实行夏季服务时间，除法定节假日外，对外服务时间为：周一到周五上午 8:30-11:30，周一到周四下午 2:30-5:30；周五下午

2:30-4:30（4:30-5:30 为整理内务、学习时间）。每年 11 月至隔年 4 月实行冬季服务时间，除法定节假日外，对外服务时间为：周一到周五上午 8:30-11:30，周一到周四下午 2:00-5:00（5:00-5:30 为整理内务、学习时间）；周五下午 2:30-4:00（4:00-5:30 为整理内务、学习时间）。

第二十四条 区政务服务中心实行上下班人脸识别考勤制度，窗口工作人员要养成良好的出勤习惯，严格落实在规定时间内每天四次考勤登记，准时上下班。首席代表和业务骨干每月需到政务服务中心指导窗口工作，每月至少有四次考勤登记。

第二十五条 窗口工作人员出现迟到、早退或上班期间外出的，未能履行请假手续或未跟区政务和数据局政务服务股报备的视为脱岗。

第二十六条 考勤情况将作为窗口工作人员月度考核和年度考核的重要依据。

第七章 请销假制度

第二十七条 窗口工作人员有事临时请假的，在确保窗口不空岗的情况下，须向区政务和数据局政务服务股请假报备。

第二十八条 请假半天内，由首席代表负责审批核销单；请假半天以上（含半天），须填写《揭阳市揭东区政务服务中心请假单》，经窗口单位同意并由首席代表签字，报

区政务和数据局分管领导签批，同时要及时调配其他工作人员替补，并到区政务和数据局政务服务股备案。

第二十九条 进驻人员外出勘察现场、走访、因公有事参加重要会议等临时离开工作岗位，应到区政务和数据局政务服务股报备，并及时调配其他工作人员替补。

第三十条 假期结束，应及时到政务服务股报到办理销假手续。

第八章 效能监督

第三十一条 区政务和数据局政务服务股通过受理投诉、大厅巡查、办件监察等形式，对行政审批过程中的依法行政、工作效率、服务态度、廉洁自律等执行情况实施监督检查和考核管理。

第三十二条 政务办事大厅入口处公开工作人员的姓名、职务、岗位职责，并设置意见箱，区政务和数据局安排专人定期查看意见箱，加强意见和建议收集，主动接受群众监督。

第三十三条 区政务和数据局通过12345热线等平台收集审批服务方面的意见和建议，将接收到的意见进行分类、及时转给相关单位和责任人处理。各承办单位务必按照规定时限办结工单，否则将依照有关规定将超期未办结工单的单位进行处理，严重并造成不良影响者上报区纪委监委进行处理。

第三十四条 区政务和数据局向前来办事群众发放《揭

东区政务服务便民利企满意度调查问卷》，及时准确掌握群众诉求及意见建议，并将调查问卷的结果运用到考核管理中，进一步提升政务服务水平。

第三十五条 全面实施“好差评”制度，窗口工作人员要积极做好“好差评”评价指引工作，主动提醒办事群众利用窗口评价器对服务进行评价，及时发现政务服务的堵点难点，并限期依法依规整改解决。区政务和数据局将其作为窗口工作人员考核的重要依据，视情节严重情况，对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门依法处理。

第九章 附则

第三十六条 本制度由区政务服务和数据管理局负责解释。

第三十七条 本制度自印发之日起施行。

