

城东区政府政务服务中心 窗口服务事项办理规则

第一条 为加强城东区政府政务服务中心(以下简称政务中心)政务服务事项办理规范化,结合各窗口单位进驻事项的办理流程,制定本规则。

第二条 一次性书面告知

一次性书面告知,是指服务对象来政务中心咨询或者办理业务,窗口工作人员应按法律、法规及有关规定一次性告知办事人该事项的办理程序及所需申报材料;条件不符或材料不全的,应一次性告知相关的要求、条件和应提交的材料,说明暂不予受理的理由等,并出具书面的“一次性告知单”(“退件回执单”),一份由服务对象留存,一份由窗口单位备案。

一次性告知单(“退件回执单”)的内容应包括:承办单位、经办人员、申报事项、规定办理程序和材料或者需补充材料和手续、承诺时限和查询方式等。

第三条 即办事项的管理

(一)即办事项是指服务对象申报材料齐全,填报规范,申请条件、申请材料符合办理规定,仅需形式审查的,可以当场或当天办结的政务服务事项;

(二) 凡申报材料齐全, 窗口必须即收即办, 窗口工作人员对即办件应做到当场受理, 当场办结;

(三) 凡申报材料不全, 窗口必须一次性明确告知需要补办的材料, 在申请人补齐材料后, 当即办结。

第四条 承诺事项的管理

(一) 承诺事项是指服务对象申报材料齐全, 但需经过审核或者现场踏勘等法定程序才能办结的政务服务事项;

(二) 窗口工作人员受理承诺事项后, 应向当事人告知承诺件办理程序和办理承诺时限, 并出具承诺件受理通知书;

(三) 窗口工作人员应将受理的承诺件及时交由本部门在承诺时限内完成实施审核、现场踏勘等法定程序, 督促承诺事项在办理时限内办结;

(四) 承诺事项属于涉及两个及以上部门协同办理的事项, 应由首先受理的窗口单位负责协调相关部门办理, 不得要求当事人去办理相关手续;

(五) 凡提前办结或延期办结的, 应通过电话、短信息等方式及时告知申请人。

第五条 答复事项的管理

(一) 答复事项是指服务对象提出申请后, 经窗口单位初审, 不符合法律法规、政策规定的或经有关部门现场踏勘、调查核实后, 认定不具备批准条件的政务服务事项;

(二)窗口工作人员对当事人提出的申请，能够当场认定为答复件的，应当场予以认定答复；对事项内容较为复杂，无法当场认定的，应按承诺事项处理；

(三)服务对象对答复事项有异议的，由区政务服务中心会同窗口单位予以复核、认定，并将结果反馈给服务对象。

第六条 联办事项的管理

(一)联办事项是指按照法律、法规规定需经两个以上部门联合办理的政务服务事项；

(二)由联办事项主办窗口受理服务对象的申请事项，告知服务对象该联办事项的办理流程、办理时限，并出具受理通知书；

(三)联办事项受理后，联办事项的主办窗口单位应协调有关窗口单位联合办理，各有关窗口单位必须在承诺期限内办结；

(四)各牵头单位和协办单位要本着方便群众、提高效能的原则，紧密配合，推广并联审批，尽可能缩短联办件审批时间。

第七条 报批事项的管理

(一)报批事项是指按照法律、法规及相关规定，应由本级行政部门受理后，需转报或上报上一级行政机关审批的政务服务事项；

(二)窗口工作人员受理申请事项后，应告知服务对象申请事项的办理流程，告知本级部门的办理时限，并出具报批事项受理通知书；

(三) 窗口工作人员应将报批事项及时上报上一级行政机关，同时负责跟踪整个办理过程；

(四) 申请事项办结后，窗口工作人员应及时通知服务对象。

第八条 特办事项的管理

(一) 特办事项是指关系到全省经济社会发展的重大项目，且情况紧急需要加快办理的特殊事项；

(二) 服务对象申请特办事项时，首办责任人应将该审批事项及时报告区政务服务中心，经审查属实后，及时协调各有关窗口单位，予以快捷高效办理；

(三) 上级交办的特办事项，如需窗口单位联合办理的，由区政务服务中心负责协调，各窗口单位应予以配合；

(四) 区政务服务中心对特办事项的办理过程进行监管，以确定特办事项在承诺时限内及时、高效办理；

(五) 首办责任人应将办理结果及时告知服务对象。

第九条 本规则由区政务服务中心负责解释。

第十条 本规则自公布之日起施行。

区政府政务服务中心 首问首办负责制暂行办法

第一条 为切实加强区政府政务服务中心(以下简称政务中心)行政效能建设,提高办事效率和服务水平,根据《城东区政务服务大厅管理制度》等有关规定,结合政务中心实际,制定本办法。

第二条 首问负责制是指首位接待来人、来电、网络咨询和办理事项的责任人,无论是否属于本职工作都应当履行热情接待、认真解答、导引服务的职责。首办负责制是指首位接受行政管理相对人(以下简称“申办人”)申请的责任人,应当履行热情接待、认真解答、全面告知、即办督办的职责。

第三条 对首问首办责任人的基本要求是:使用文明用语、热情接待、认真审核、详细解答、依法承办。

第四条 首问首办责任人的责任

(一)服务对象办理的事项属于首问首办人职责范围内的,应当及时办理,一次性告知有关事项,指导申请人按照要求填写相关申报办理材料,做到“三清”:即手续齐全,一次性办清楚,有承诺时限的,必须开具承诺通知书;手续不全,一次性告知清楚,并开具补办件通知书;不能办理,一次性解释清楚,并开具

退件通知书；

(二)服务对象所办理的事项不属于首问首办责任人职责范围、但属于本部门职责范围内的，应主动将其介绍至有关责任人办理；属政务中心其他窗口单位职责范围内的，首问首办责任人将其介绍至有关窗口单位办理；对申报内容不明确的事项，首问首办责任人应及时向窗口单位负责人报告，并给予答复；对不属于本单位权属范围内的事项，首问首办责任人应向服务对象解释清楚，并积极给予指导和帮助。

第五条 首席事务代表对本单位窗口实施首问(首办)负责制负总责；各单位窗口应当选配懂业务、负责任、服务好的工作人员，确保窗口不空岗。

第六条 对违反首问首办责任制，有下列情节者，一经查实，视情况给予教育、批评、通报和调离工作岗位等处理。

(一)首问首办责任人未及时将服务对象拟办的事项移交给有关人员的；

(二)有关人员未及时与服务对象联系拖延处理时间或以其他借口拒绝、搪塞服务对象的；

(三)冷漠对待服务对象，应当告知而没有明确告知有关事项的；

(四)对服务对象办理事项推诿扯皮、不负责的；

(五)违反职业道德，工作作风懈怠，工作态度恶劣，造成

不良影响的；

（六）其他违反首问首办负责制服务规范要求的。

第七条 各窗口单位应当加强对窗口工作人员的管理，抓好首问首办负责制的落实。区政务服务中心负责对各窗口单位实施首问首办负责制的情况进行监督，并将其纳入窗口工作人员年度考核和窗口单位目标考核。

第八条 政务中心设立投诉举报电话，对政务中心窗口单位工作人员不履行首问首办负责制要求的，服务对象可向区政务服务中心进行投诉举报。

第九条 本办法由区政务服务中心负责解释。

第十条 本办法自公布之日起施行。

区政务服务中心一次性告知制度

第一条 为体现区政府政务服务中心（以下简称政务中心）“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，切实提高服务效率和水平，结合工作实际，制定本制度。

第二条 一次性告知制是指服务对象到政务中心办事或电话咨询有关事宜时，经办人员必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、材料、手续等全部内容以及不予办理理由的制度。

第三条 本制度适用于区政府政务服务中心（以下简称政务中心）全体工作人员，经办人员对服务对象负有一次性告知的义务。

第四条 窗口工作人员应增强服务意识，强化服务观念，热情接待每位服务对象，并加强业务学习，熟练掌握本行业本部门的行政许可和公共服务事项知识。

第五条 服务对象到窗口申请办理或咨询行政许可审批和公共服务事项时，窗口工作人员应一次性告知服务对象该事项的办理程序及所需申报材料等，主动提供相关示范文本、表格和资料，或告知服务对象免费获取相关示范文本、表格和资料的途径。

第六条 窗口工作人员在受理行政许可审批和公共服务事项时，对服务对象递交的申报材料应当认真审查，对符合有关规定条件能即时办理的事项要即时办理；对手续、材料不完备或不符合法定条件、未按规定程序和受理要求办理的，应一次性告知需补办的手续、材料、办理程序、受理要求等；对服务对象所咨询的事项，应一次性清楚地告知咨询事项的办理程序、办理时限、所需资料、有关手续等；对服务对象要求办理或咨询的事项不属于本单位业务职责范围的，要尽可能告知对方负责承办的单位、具体工作地点等。

第七条 窗口工作人员在接待服务对象的咨询时，应当热情、主动，并做好详细的书面记载。不得以自己不了解情况和不熟悉业务为理由，要求服务对象到部门咨询或到部门办理行政许可审批和公共服务事项；如果服务对象咨询的事项不属于本窗口业务，应主动将服务对象带到相关窗口单位或热情指点有关窗口单位所在的位置。

第八条 窗口工作人员要随时了解掌握本部门本行业的法律法规动态，若出现行政许可审批和公共服务事项调整或行政许可审批和公共服务事项的办理程序、申报材料发生改变，应及时调整修订窗口项目告知单、办事指南和网站上的相关内容。

第九条 服务对象按照要求补齐材料、手续后，经办人员应当及时予以办理；如补交的材料或补办的手续仍不齐全或不符合

要求的，或根据服务对象实际情况需要变更或增加新的材料和手续的，经办人员应再次进行一次告知，并就新增事项和要求作好解释工作。

第十条 对服务对象要求办理的事项涉及多个部门的，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，经办人员应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人，不能以不清楚为由不履行告知义务。

第十一条 因窗口工作人员“一次性”告知不全面、不彻底，让办事人多跑路、多耗时引起投诉，经查属实的，出现一次，给予口头警告；出现两次，实行诫免谈话；出现三次，退回原所在单位。

城东区政务服务中心容缺受理制度（试行）

为深化“放管服”改革，优化营商环境，提升政务服务能力，根据青海省人民政府关于印发青海省贯彻落实《国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》工作方案的通知（青政〔2022〕34号）的要求，为办事企业群众提供便利，有效解决办事群众和企业因申请材料不齐全造成的多跑腿、来回跑、时间长等问题，结合实际，制定本制度。

第一条 容缺受理是指行业主管部门在办理受理事项时，申请人基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件，但因非关键性材料存在瑕疵或缺失的，可允许申请人在作出补正或撤换的书面承诺基础上，先行受理，并进入审核程序，待申请人在承诺期内提交相关补正材料后，各审批服务部门及时出具相关办事结果。

第二条 申请容缺受理事项的申请人应无不良信用记录。对存在不良信用记录的，一律不予容缺受理。

第三条 对政务服务事项进行容缺受理，以申请人自愿为原则，容缺受理的政务服务事项以青海政务服务网发布的《进驻窗

口单位容缺受理事项清单》为准。明确容缺受理事项的主要申请材料 and 可容缺材料目录，容缺受理事项清单实行统一动态管理。

第四条 容缺受理办理程序：各行业主管部门审核申请材料，一次性告知申请人可容缺的补正材料、补正时限，申请人自愿填写《容缺受理政务服务事项承诺书》后由各行业窗口部门出具《容缺受理政务服务事项受理单》。

第五条 申请人在规定时限内补齐所有容缺材料，并经审查符合法定要求，各行业主管部门出具办理结果。申请人在规定时限内没有补正所有容缺材料的，终止该事项办理并退回申请材料。

第六条 申请人补正容缺材料时限由各行业主管部门确定，特殊情况按行业主管部门规定适当顺延。

第七条 申请人在规定时限内不能补正材料或所补正的材料不符合要求的，容缺受理办理事项应当终止办理，造成的损失由申请人自行承担。

第八条 在探索尝试政务服务事项容缺受理过程中，对发现本制度规定存有不足或不当之处的，将及时加以修改完善，对实践证明行之有效的创新性经验做法，将及时更新本制度。

区政务服务中心延时服务制度

第一条 延时服务是指因工作或者服务对象特殊需要，在法定工作日的非工作时间内为特定对象提供服务。

第二条 出现下列情形时应当提供延时服务：

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

第三条 延时服务由服务对象请求提出，也可以由窗口单位及其窗口工作人员主动提出。服务对象提出延时服务，可以现场请求，也可以电话请求。

第四条 窗口单位及其窗口工作人员提供延时服务不得向服务对象收取任何服务费用或者获取服务对象其他形式的报酬。

第五条 窗口单位及其窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或者确无必要提供延时服务的，应向请求人做好解释说明，并报告省政务服务监管局政务服务中心。

第六条 延时服务中，同时涉及多个窗口或多名工作人员的，由主办受理窗口牵头或窗口单位协调相关窗口单位或窗口工作人员提供延时服务。

区政务服务中心预约服务制度

第一条 本制度所称预约服务，是指公民、法人和其他组织通过现场、电话、网络等方式，向区政府政务服务中心（以下简称政务中心）窗口进行预约，在法定工作日为其办理行政许可审批和公共服务事项等行政管理事项。

第二条 预约服务事项包括所有纳入政务中心集中办理的行政许可审批和公共服务事项。

第三条 公民、法人和其他组织因合理需要，应提前 3 日在法定工作日内向政务服务中心的服务窗口提出预约服务申请，工作日以外提出的预约服务请求一般不予同意。

第四条 窗口单位及其窗口工作人员应当树立服务理念，积极为公民、法人或其他组织提供预约服务，并按本制度规定及时回复预约人，双方共同商定预约时间和预约事项。

第五条 应约窗口单位应当在预约时间内确保人员在岗，提供服务。预约人超过约定时间 30 分钟未到场的，视为自动放弃预约。

第六条 窗口单位提供预约服务不得向服务对象收取任何服务费用或获取服务对象其他形式的报酬。

第七条 窗口单位及其窗口工作人员不得无故拒绝提供预约服务，因条件不具备或确无必要提供预约服务的，应向预约人做好解释说明，并报告区政务服务中心。

第八条 预约服务同时涉及多个窗口单位或多名窗口工作人员的，由主办牵头受理窗口或窗口工作人员协调相关窗口或窗口工作人员提供预约服务。

第九条 预约服务开展情况纳入窗口单位及其窗口工作人员年度考核。违反本制度的，依照效能建设相关制度追究责任。

第十条 本制度由区政务服务中心负责组织实施和解释。

区政务服务中心“帮办代办”工作制度

为进一步推进政务服务工作，倡导“我为群众办实事”的重要理念，政务服务中心通过开设基层便民代办服务窗口、建立帮办代办机制、制定帮办代办工作制度。切实将群众相关的民生问题“近”距离“短”时间内解决，打通服务群众的“最后一公里”，增强群众获得感、幸福感和满意度。

一、帮办代办范围、原则

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。针对老年人、残障人士等特殊群体，政务服务中心开设了服务专窗，配备了轮椅、急救药箱、老花镜、雨伞等物品，同时一窗受理帮办代办专员全程提供帮办代办服务，全面提升特殊群体的办事体验。

二、帮办、代办的业务职责

1、需要帮办代办的企业和群众，就相关政务服务事项向帮办代办窗口提出申请。

2、属于帮办、代办窗口业务范围的，帮办、代办工作人员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理；对于材料齐全的代办事宜，办理人与代办人员完成材料交接后，窗口向申请人出示代办

通知单，由代办人员代替申请人完成代办事项；材料不齐全的，帮办代办工作人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人方便快捷地补齐材料；不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供引导服务，将申请人引导至该业务办理窗口。

3、所有帮办代办人员负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的问题。入驻政务服务中心的审批部门要指定专门帮办代办人员，负责本部门的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议。

4、帮办、代办窗口实行窗口导办、帮办，相关业务窗口代办的运行机制。在帮办、代办窗口受理业务后与相关业务窗口的工作人员对接，相关业务窗口要做好代办工作。

5、相关业务窗口在业务办理完成后通知帮办、代办窗口，由帮办、代办窗口工作人员通知申请人领取办件结果，并登记帮办代办服务登记表。

三、帮办代办工作流程

1、咨询申请。申请人到帮办代办服务窗口进行咨询，填写《帮办代办申请表》，提出帮办代办需求。帮代办工作人员确认委托需求后，向申请人说明帮办代办服务流程，并在核实相关资

料确认签字后送达相关业务窗口。对于不符合帮（代）办条件的申请，明确告知理由。

2、帮办代办。相关业务窗口要按照相应的办理流程和承诺时限规范办理业务。帮代办专员对所办事项要全程跟踪，积极协调解决办理过程中存在的困难和问题。帮代办工作人员要及时主动联系申请人，定期向申请人反馈办理事项情况。帮办代办完成后，工作人员应及时向申请人移交结果及有关原始资料，经申请人签收后，确认业务办理结束。业务情况特殊、需要延长服务时限的，负责向申请人做好解释说明工作。

3、建立工作台帐制度。对提供的帮办代办服务，建立工作台帐，定期统计、分析，对发现的问题及时研究解决，要健全完善长效机制，确保问题不再发生。

4、评价反馈。帮办代办结束后，帮办代办专员利用政务服务“好差评系统”让申请人对帮办代办服务进行评价及反馈相关意见建议。

区政务服务中心

“办不成事”反映窗口工作制度（试行）

“办不成事”反映窗口设于综合窗口，该窗口受理范围包括受理不及时、办理超时、推诿扯皮、办事拖拉等四大类，工作人员将认真登记服务对象反映的“办不成事”相关问题，“办不成事”反映窗口主要协调解决群众在办理进驻区政务服务中心各类政务服务事项时，提出的“办不成事”相关诉求。

一、“办不成事”反映窗口业务受理范围：

（一）群众等各类主体在线上或线下提交申请材料后，未能实现成功受理、成功审批的服务事项。

（二）企业和群众多次到政务服务中心仍未能办成的服务事项。

（三）企业和群众反映来政务服务中心办事过程中遇到的工作人员服务态度差、慢作为、不作为等作风效能问题。

（四）反映的涉企服务及生产、经营中的困难和问题。

（五）企业和群众提出的其他涉及政务服务类的合理诉求。

二、事项受理

“办不成事”反映窗口建立与涉法、涉诉、涉访等事项的业务主管部门联动转办机制，对不属于政务服务类的相关事项，按有关规定及时转办相关部门专项受理。

受理：当事人向“办不成事”反映窗口反映问题，窗口工作人员立即受理并填写“办不成事”事项登记表，材料不全或诉求不清办不成事，受理人员先行协调解决，涉及专业性问题，将办事群众带至专窗咨询，一次性告知所需材料、办理流程和办理时限，即时办结。

当场不能协调解决的问题，由“办不成事”反映窗口向窗口单位派发“工单”，窗口单位因审批权限或无法单独办理的，由“办不成事”反映窗口报告上级部门。因法律法规或政策机制等原因一时“办不成事”。受理人员协调涉及窗口业务负责人向当事人详细讲明政策，消除群众疑惑，一般问题应当场解答。复杂问题由涉及窗口于3个工作日内解答。

需要多部门协调或多窗口联办等原因导致办不成事，受理人员第一时间反馈政务中心负责人与窗口首席代表。

三、“办不成事”反映窗口工作流程：

（一）窗口受理。当事人向“办不成事”反映窗口反映问题，窗口值班员要立即受理并填写《“办不成事”事项登记表》，提报后台综合窗口工作人员提出拟办意见。

（二）协调办理。工作人员要对反映事项问清原因，明确问题所涉及窗口，通知窗口负责人到反映窗口现场研究办理。能协调或督促服务窗口现场解决的问题，当场予以协调解决，并征得当事人满意答复；经协调不能现场解决的，实行提级管理，填报

《“办不成事”反映窗口问题交办单》。

（三）问题交办。《“办不成事”反映窗口问题交办单》经负责人签发后交相关部门实行领办。并根据事项类型，由窗口工作人员负责记录统计。

（四）办结回复。简单事项3个工作日内由问题所属窗口部门向企业或群众反馈进展情况或办理结果；复杂事项5个工作日内反馈。反映事项如确属违反相关规定不能办理的，要说明不能办理的原因，并向当事人做好解释工作。

（五）备案回访。事项办结后于1个工作日内对办结情况进行“满意度”回访。

（六）档案管理。窗口工作人员对已按工作流程办结的反映事项，及时规范做好“办不成事”反映窗口问题归档管理工作。

四、办件跟踪

办件跟踪“办不成事”反映窗口根据受理登记事项跟踪诉求办理情况，未按时办结的，提交涉及窗口跟踪办结。针对“办不成事”反映的政务服务流程、机制等存在的漏洞、短板，拟定相对应的改进完善措施。“办不成事”窗口收集问题的机制也在进一步优化，由办事人“主动登记”，转变为管理人员“主动查找”。

城东区政务服务中心 投诉举报处理工作暂行办法

第一条 为进一步规范城东区政务服务中心(以下简称政务中心)投诉举报处理工作,确保投诉举报得到及时处理,维护申请人的合法权益,结合实际,制定本办法。

第二条 本办法所称投诉举报,是指申请人对政务中心各窗口单位及其工作人员(以下简称被投诉人)违反纪律和影响政务服务效能的行为,采用书面、电话、电子邮件等方式进行投诉的行为。

第三条 服务监督科根据本办法的规定负责投诉处理工作。

第四条 投诉举报处理工作应当坚持实事求是、依法处理、有错必究的原则,实行分级负责、归口办理、教育与惩戒相结合、监督检查与改进工作相结合的方法,依法维护申请人与被投诉人的合法权益。

第五条 服务监督科及其工作人员对投诉举报事项应当详细登记备案,要恪尽职守、秉公办事,查明事实、分清责任,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、拖延,及时将有关情况反馈给当事人。

第六条 服务监督科及其工作人员应当严格遵守保密规定,不得擅自泄露投诉举报的内容。

第七条 服务监督科在受理投诉举报处理工作中应做到：

（一）由被投诉人提供与投诉举报事项有关的文件、资料及其他相关材料，就投诉举报问题作出解释和说明；

（二）要求与投诉举报事项有关的单位、个人协助和配合调查；

（三）责令被投诉人在规定时间内停止或改正影响政务服务效能的行为；

（四）要求被投诉人对其所造成的损害采取补救措施；

（五）对受理的投诉举报问题进行调查并作出处理意见，对转办的投诉举报件的调查处理工作进行督查。

第八条 服务监督科受理对被投诉人以下行为的投诉：

（一）对属于职权范围内的事项推诿扯皮、不正确履行或拒绝履行职责，或不履行公开承诺内容的行为；

（二）对符合条件的申请不予以受理，或丢失损毁当事人申办事项的资料，或对材料不全、不符合要求的申请不一次告知需要补齐的全部内容，或对不属本单位职权范围或不宜由本单位办理的事项不说明、不请示、不移送的行为；

（三）不按规定公开有关文件和办事程序、标准、时限条件的行为；

（四）对办理同类事项的不同对象，在相同条件下采取不同等办法对待的行为；

（五）无法定依据或不依照规定权限和程序实施行政许可、行政事业性收费、行政检查、行政处罚、行政强制措施等行为，或执法不公、弄虚作假、徇私舞弊的行为；

（六）向服务对象摊派钱物、索要赞助、提出购买指定商品、接受有偿服务等不正当要求，或利用职务和工作便利“吃、拿、卡、要”和搞打击报复的行为；

（七）贻误工作或执行公务态度生硬、蛮横粗暴、故意刁难以及其他不文明的行为；

（八）其他违反法律、法规、规章和党委、政府决定、命令以及影响行政效能的行为。

第九条 服务监督科应当引导投诉人在投诉举报过程中遵守有关法律、法规，不得损害国家、社会、集体利益和其他公民合法权益；告知投诉人可以一事一诉，也可对涉及同一部门的数事并诉；多人采用走访形式提出共同投诉举报事项的，要求其推选代表（不超过3人），进行有序投诉举报。

第十条 服务监督科收到投诉举报事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到投诉举报事项之日起5个工作日内书面告知投诉人，投诉人的姓名（名称）、住址不清、联系方式不明的除外。

第十一条 服务监督科收到投诉举报事项后，应当及时登记，并区分情况，在5个工作日内分别按下列方式处理：

（一）投诉人反映的情况和转来的有关材料，属于受理范围的，按规定进行分类登记，提出拟办意见，并呈报省政务服务监管局主管领导审批；

（二）对正在或者已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，以及缺乏事实根据的投诉举报事项，除告知投诉人正确的投诉举报渠道和程序外，不予受理；

（三）对转送投诉举报事项中的重要情况，需要反馈办理结果的，可要求接办的单位在指定的办理期限内反馈结果，提交办结报告。

第十二条 服务监督科依据有关规定对投诉举报的问题进行调查核实，反映问题确实存在的，根据不同情况分别采取下列方式进行处理：

（一）被投诉人对违规行为拒不改正，造成不良影响且性质严重的，提出处理意见按规定办理，并报区政务服务中心主管领导；

（二）构成违纪的，转交其所在单位调查处理或移送区纪委监委立案调查。

第十三条 服务监督科对有权处理的投诉举报事项，应当在受理后 30 个工作日内作出处理；情况复杂的投诉举报事项。经省政务服务监管局领导批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人。对正在发生且影响较大、可能产生不良后果的投诉举报

事项，受理后应立即处理。

第十四条 对署实名的投诉举报事项，处理完毕后应当以适当方式向投诉人反馈。

第十五条 被投诉人受到组织处理的，应当在适当范围内进行公开，并将处理结果作为有关单位行政效能评估和有关工作人员考核、奖惩的依据，告知其主管部门。

第十六条 服务监督科工作人员应及时认真做好投诉件受理登记、调查处理、反馈、回复和归档、立卷等工作。

第十七条 本办法由区政务服务中心负责解释。

第十八条 本办法自公布之日起施行。

区政务服务中心窗口工作人员服务规则

第一条 为规范城东区政务服务中心(以下简称政务中心)窗口工作人员的服务行为,强化服务意识,树立良好的政府窗口形象,结合工作实际,制定本规则。

第二条 区直各部门、机构进驻窗口单位的窗口工作人员,适用本规则。

第三条 服务意识。窗口工作人员要自觉遵守法律法规、党纪政纪和服务中心各项规章制度,认真履行工作职责,切实维护政府机关的形象,廉洁自律、恪尽职守、勤政为民。

第四条 服务仪表。窗口工作人员要注重仪容仪表,文明礼貌。着装应端正大方、干净整洁。女工作人员不得浓妆艳抹,男工作人员不得留长发长须。凡有统一制服的单位,工作人员上班期间着制服,所有人上班期间佩戴政务中心统一制作的工作证,工作证正面不应遮挡。

第五条 服务行为。窗口工作人员应热情服务,面对服务对象应面带微笑,自然真诚。工作时保持姿态端正,不得斜靠在椅子上或趴在工作台上,轻拿轻放服务对象的资料,不抛、丢给服务对象,杜绝一切不文明行为。

第六条 服务语言。窗口工作人员与服务对象交流时,应正视对方、态度和蔼。应答服务对象问话,语言表达应规范清晰、

准确，不高声喧哗。接待服务对象时，应使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语，严禁使用不文明或污辱性用语。窗口工作人员不得以任何理由与服务对象争吵。

第七条 服务规范。严格执行“首问负责”“限时办结”“公开承诺”“一次告知”等制度，可当场办结的要当场办结，不予受理的、申请材料不齐全或不符法定要求的，应耐心解释，并一次性书面告知其需补齐的全部内容。

第八条 服务态度。办事窗口实行首问、首办责任制。对服务对象的诉求，应一次性明确答复；对服务对象问及自身不熟悉的业务和事项时，应在咨询其他工作人员或部门后予以解答；对服务对象来办事窗口询问非本办事窗口范围业务时，应热情地将其介绍至办事窗口或咨询台，不得推诿；对不能解答或处理的问题，应积极引导及耐心解释，不应搪塞。当办事群众出现误解、语言过激时，不应与其争吵和争辩，解释无效时应及时向首席事务代表及政务服务中心汇报。

第九条 服务纪律。窗口工作人员需按时上下班，实行上下班打卡制度，因事要请假，需填请假表并且经窗口负责人同意签字。工作期间不得擅自离岗串岗、聚众聊天、嬉笑打闹、玩电脑及手机游戏、听音乐或从事其他与工作无关的事情，

第十条 服务管理。区政务服务中心对规范化服务进行检查和监督。检查采用自查、抽查、互查、暗访等形式，检查结果作

为办事窗口考评的重要依据。

第十一条 严禁发生“三难”（门难进、脸难看、事难办）现象与群众争吵。

第十二条 本规则由区政务服务中心负责解释。

第十三条 本规则自公布之日起施行。

城东区政务服务中心 窗口及窗口工作人员考核办法

第一章 总 则

第一条 为规范区政府政务服务中心（以下简称“区政务服务中心”）窗口及工作人员的考核工作，根据《区政务服务中心管理制度》等有关规定，结合实际，制定本办法。

第二条 考核坚持客观公正、民主公开、注重实绩的原则，采取平时与定期相结合、定性与定量相结合、领导评价与群众评议相结合的方法，按照规定的条件、标准和程序，量化测评打分。中心日常督查情况（各类业务指标）及群众满意度作为考核的重要依据。

第三条 区直各部门、机构进驻窗口单位（以下简称窗口单位）及窗口工作人员的考评考核，适用本办法。

第二章 考核组织与实施

第四条 窗口单位及其窗口工作人员的考核由区政务服务中心（以下称政务中心）统一组织。成立以区政府办公室副主任任组长，有关科室负责人、党支部纪检委员和部分窗口单位首席事务代表组成的考核领导小组，下设考核领导小组办公室，考核领导小组办公室设在政务服务中心，具体负责考核工作的组织与实

施。

第五条 考核领导小组的主要职责：

（一）负责对窗口单位及其窗口工作人员考评工作的组织实施；

（二）出具考评意见，组织评优与表彰的工作；

（三）受理考评对象不服考评结果的申请并进行复核；

（四）将考评初步结果提交政务中心专题会议确定考评结果，进行表彰。

第六条 区政务服务中心对窗口单位及其窗口工作人员的考核，实行民主评议与考核领导小组考评相结合、日常考核与定期考核相结合的方法进行。

第七条 窗口单位及其窗口工作人员考核分季度考核和年度考核，每次考核基本分满分为 100 分，具备加分条件的按规定加分，最高分为 120 分；违反本办法规定的按规定扣分，直到单项分值扣完为止。

第八条 季度考核。每季度最后一个月月末为考核时间，考核领导小组根据本办法规定的评议内容和评议标准，对窗口单位和窗口工作人员进行考核，根据考核结果，按考核分值从高到低评比出的优秀窗口单位授予流动红旗，优秀窗口工作人员在政务服务大厅张榜公布。

第九条 年度考核。窗口年度考核分为优秀、合格、不合格

三个等次，优秀窗口按照不超过 30%的比例评选；窗口工作人员年度考核，按照国家公务员年度考核办法分为优秀、称职、基本称职、不称职四个等次，窗口工作人员年度考核的优秀指标，不占派出单位指标，按照国家公务员年度考核办法规定的比例评选。考核结果为个人年度考核的最终结果，作为其晋职、晋级的重要依据。

第十条 年度考核方法。窗口单位及其窗口工作人员按照公务员考评的要求，对窗口在一年来的工作情况和本人在一年中的德、能、勤、绩、廉进行认真总结，写出书面的窗口工作总结、个人工作总结。

第十一条 考核领导小组进行年度考核时，结合各单位窗口和窗口工作人员的月考核情况以及日常工作表现进行评选。

第十二条 窗口单位及其窗口工作人员年度考核结果由区政务服务监督管理局以书面形式反馈给各窗口派出单位，窗口工作人员年度考核结果由各派出单位记入本人档案。

第三章 考核内容

第十三条 对各窗口单位及其窗口工作人员的考评内容为窗口建设、服务规范、服务效能、工作纪律、信息报送等五个方面。

（一）窗口建设

1. 窗口组织建设。包括首席事务代表和工作人员的派驻和在岗情况、咨询电话岗的设立和接听情况等。

2. 政务公开。能否对行政许可和公共服务事项进行梳理并提供办事指南，能否及时准确提供政务公开信息情况。

3. 政务信息系统建设。单位信息系统与政务信息系统对接情况；推进信息互联互通和审批信息共享情况。

（二）服务规范

1. 受理过程中的服务规范：一门受理、一次性告知、按时办结、依法审批情况。

2. 处理业务咨询情况。

3. 保持窗口整洁的规范：文件、物品摆放情况、清洁卫生情况。

4. 其他服务规范执行情况。

（三）服务效能

1. 内部审批资源整合情况。有无牵头部门协调各处室，内部协调机制的建立和运行情况。

2. 按时办结、提前办结情况。

3. 减少环节事项、优化流程、缩短审批时限的情况。

（四）工作纪律

1. 服务行为的规范性。包括服务态度、语言表达、与群众的沟通交流等。

2. 服务礼仪的规范性。包括仪容仪表、着装、服务态度等。
3. 群众评价满意率情况。
4. 遵守规章制度情况。包括遵守工作流程规范情况、考勤情况、遵守大厅管理等制度情况等。

(五) 信息报送

定时进行信息报送工作，包括落实信息人员、信息采用情况等。积极宣传政务中心窗口单位及其窗口工作人员好的工作做法及典型事迹。

第四章 考核细则

第十四条 窗口单位的考核。窗口按人员选派、职能到位、审批管理、收费管理、协调配合、评议及投诉六方面进行考核，实行百分制倒扣分。

第十五条 人员选派（15分）

- （一）未按要求选派窗口工作人员的，扣3分；
- （二）窗口工作人员不能胜任窗口工作，政务中心以书面形式要求调整而未及时调整的，每次扣3分；
- （三）未经政务中心认定同意，无特殊情况擅自调换工作时间不满2年的窗口工作人员，每次扣3分；

第十六条 职能到位（15分）

- （一）已经确定进入政务中心办理的行政许可审批和公共服

务事项，无特殊理由未进政务中心办理的，每项扣 3 分；

（二）对行政许可审批和公共服务事项名称、法律依据、办理流程、申请条件、申报材料、承诺时限等事项调整或变更未报中心备案的，每件次扣 2 分；

（三）行政许可审批和公共服务事项退出监管局，未及时告知监管局的，每件次扣 3 分；

（四）未向首席事务代表充分授权或授权不明，导致窗口不能正常运作的，扣 3 分；

（五）未按规定制定行政许可审批和公共服务事项的办理流程、办事指南、表格化的申请书等文本的，每项扣 2 分；

（六）未按“八公开”要求实行政务公开，每项扣 2 分。

第十七条 审批管理（25 分）

（一）对已纳入政务中心办理的行政许可审批和公共服务事项，原单位仍直接受理、办理的，或仍在原单位发放有关批文、证照的，每件次扣 3 分；

（二）受理、办理行政许可审批和公共服务事项时，未履行一次性告知义务，造成服务对象多次往返的，每件次扣 2 分；

（三）除即办件外，未向服务对象出具受理通知书等告知性文书的，每件次扣 1 分；

（四）随意增设审批条件、程序的，扣 3 分；

（五）联办件主办窗口不履行牵头工作、或不配合主办窗口

工作、或不参加联审会议的，每次扣 2 分；

（六）超过承诺时限未办结的，每件次每超一天扣 1 分。

第十八条 收费管理（15 分）

（一）未按规定在政务中心收费窗口统一收费的，每次扣 3 分；

（二）擅自增设收费项目，改变收费标准或“搭车”收费的，每次扣 3 分；

（三）收费项目虽进入政务中心，但同时在原单位收费，出现“体外”收费现象的，每件次扣 3 分。

第十九条 协调配合（15 分）

（一）对政务中心协调的事项未主动配合的，每次扣 3 分；

（二）未按时上报有关材料、报表的，每次扣 1 分；

（三）未参加政务中心召集的有关会议或未按要求派人员参加的，每次扣 3 分。

第二十条 评议及投诉（15 分）

（一）服务对象对窗口评议不满意的扣 3 分；

（二）自评或授意服务对象作出评议的，取消本项得分；

（三）有服务对象投诉，且过错在窗口单位或窗口工作人员，根据情节轻重每次扣 3-5 分。

第二十一条 窗口工作人员的考核。窗口工作人员从德、能、勤、绩、廉五个方面进行考核，实行百分制倒扣分。

（一）思想品德（20分）

1. 无故不参加政务中心组织的政治和业务学习的，每次扣2分；党团组织关系未迁入中心的，每人扣2分；

2. 与服务对象发生争吵或态度生硬的，视情况扣1-10分，情节特别严重的，扣10分；

3. 不服从政务中心管理，协调办理事项不积极主动、推诿扯皮的，每次扣1-3分。

4. 未按规定佩证上岗或未按规定统一着装的，窗口办事指南未按规定位置摆放或断档的，每次扣1分；

（二）业务技能（20分）

1. 不能胜任本职工作，对办理事项的内容、程序、规定不熟悉的，每次扣1分；

2. 不能及时、准确解答服务对象提出的问题，出现解答错误的，每次扣1分，影响较大的，加倍扣分；

3. 出现开票错误，给服务对象带来不便的，每次扣2分；

4. 办件输入不完整，每件次扣2分；

5. 不遵守中心计算机网络应用程序，操作不当，造成网络系统损坏的，每次扣3分；

6. 下班不关闭计算机、传真机等电子办公设施的，扣1分；

7. 材料报送不及时，每次扣1分；

8. 未在承诺的时限内办结应独立完成的事项，每次扣5分；

9. 档案管理不规范，出现资料丢失或损坏的，每件扣 3 分；
10. 未按规定及时完成填报各种统计报表的，每次扣 1 分。

（三）出勤值勤（20 分）

1. 上班迟到或早退的，每次扣 2 分，互代签到的双方各扣 2 分；
2. 无故旷工的，每天扣 3 分。请假弄虚作假的每次扣 3 分，累计无故旷工 3 次以上的退回原单位；
3. 工作期间，窗口无人值班在岗，所在窗口每人扣 3-5 分；
4. 窗口资料摆放无序，物品零乱的，发现一次扣 1 分；
5. 工作期间玩电脑、手机游戏、听音乐或从事其他与工作无关的事情，每发现一次扣 5 分；在工作场所抽烟的，每次扣 1 分。

（四）工作业绩（20 分）

1. 依法应当受理，而不予以受理的，每次扣 2 分；
2. 应收件而不收件或收件但未出具书面通知书的，每件次扣 1 分；
3. 未在规定的承诺时间内办结的，每件每超一天扣 2 分；
4. 收件后，造成资料缺失的，每件扣 2 分；
5. 在承办行政许可审批和公共服务事项过程中有弄虚作假行为的，每次扣 5 分；
6. 未及时准确地将收办件、收费情况录入审批管理系统的，每件次扣 1 分；

7. 因工作态度差，工作能力弱，造成服务对象不满意，出现举报投诉情况，经查实确因本人原因造成的，每件扣 5 分；造成负面影响的，加倍扣分。

（五）廉洁自律（20 分）

1. 未遵守廉政建设规定，有吃、拿、卡、要等不廉洁行为，每次扣 10 分。

2. 违反廉洁自律的要求，向申请人、中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动的，每件次扣 10 分。

3. 因违反党纪、政纪被有关部门查处的，每人次扣 15 分。

4. 因违法行为被查处的，每人次扣 20 分。

第二十二条 附加分

（一）窗口单位及其窗口工作人员为服务中心建设出谋划策，工作建议被采纳并在实施中效果显著的（加 2 分）；

（二）窗口单位及其窗口工作人员受到领导或新闻媒体表扬的（加 3 分）；

（三）窗口单位或其窗口工作人员创新服务方式被服务中心确认并予以推广的（加 2 分）；

（四）窗口单位或窗口工作人员为方便服务对象而进行的简化审批程序、提速等有效改革，经监管局确认的，每件次加 3 分；

（五）窗口单位或窗口工作人员被政务中心评为优秀信息报送窗口单位或先进个人的（加 2 分）；

(六)窗口单位或窗口工作人员受到服务对象赠送锦旗或表扬信事迹典型具体的，每次加1分（该项最多加4分）。

第二十三条 总体加分不能超过20分。加分累计分值不得超过该加分项所属考评内容分值的50%。办法中规定的加分情形出现重叠的，适用加分最多的条款。

第二十四条 扣分

(一)窗口单位有下列情形之一的，应予扣分：

- 1.在新闻媒体或有关部门明查暗访中出现严重影响服务中心形象事件的(扣5分)；
- 2.工作中有不当行为被有关部门处理的(扣5分)。

(二)窗口工作人员有下列情形之一的，应予扣分：

- 1.因个人行为导致新闻媒体或有关部门明查暗访中出现严重影响服务政务中心形象事件的(扣3分)；
- 2.受到有效投诉的(扣3分)；
- 3.工作中存在弄虚作假的行为的：有“吃、拿、卡、要”等违纪行为被有关部门查处(扣4分)。

第二十五条 扣分时，该扣分项所属考评内容之分值扣完即止，不出现负数。各项目扣分不超过该项最高分。本办法中规定的扣分情形出现重叠的，适用扣分最重的条款。

第五章 评选与表彰

第二十六条 优秀窗口单位评选条件为：按规定选派首席事务代表及窗口工作人员并按时限要求保持队伍的稳定；严格按照《城东区政务服务大厅管理制度》规定实行“一门受理制”；办事窗口工作人员无被有效投诉、不满意评价及违纪违规的现象；窗口单位有创新精神，不断优化办事流程、减少审批事项、缩短审批时限、创新服务方式；实行政务公开；与其他窗口单位建立业务协同的畅通机制；政务简报信息报送情况、部门信息系统与政务服务平台对接情况等。

第二十七条 优秀窗口工作人员评选条件为：工作表现突出，服务态度好、效率高，成绩显著；群众评价反映良好；自觉遵守规章制度，出勤率高；无被有效投诉、无不满意评价情况、无违纪违规现象。

第二十八条 考核领导小组按照评选条件对评选优秀窗口单位和评选优秀窗口工作人员进行评选，符合评选条件的定为评选优秀窗口单位和评选优秀窗口工作人员。

第二十九条 考核领导小组评选结果在服务中心公示 7 天。

第三十条 根据考核领导小组的评选结果和公示过程中收集的意见，召开会议研究决定优秀窗口单位和优秀窗口工作人员。评定结果通报各派出单位。

第三十一条 评定为优秀窗口单位和优秀窗口工作人员由区政务中心给予表彰，并在服务中心和网站公布。

第六章 附 则

第三十二条 本办法由区政务服务中心负责解释。

第三十三条 本办法自公布之日起实施。

区政务服务中心 优秀窗口单位月评比办法

优秀窗口单位月评比实行每月评选，按照《城东区政务服务大厅窗口工作人员考评制度》进行月评比，根据每月的窗口建设、服务规范、服务效能、工作纪律、信息报送等内容进行综合评定，排名前10名的窗口评选为“优秀窗口”。

一、评选内容

进驻窗口单位领导重视窗口建设，严格落实窗口部门领导坐班制度，落实依法行政和政务公开，派驻单位对窗口充分授权，执行区政府政务服务中心（以下简称政务中心）管理制度和行为规范，窗口有创新精神，不断优化办事流程、减少审批事项、缩短审批时限、创新服务方式，与其他办事窗口建立业务协同的畅通机制，信息简报报送及时，窗口工作人员无被有效投诉、不满意评价及违纪违规的现象，能够圆满完成窗口日常接待和区政务服务中心交办的工作任务。

对各优秀窗口评选主要包括窗口建设、服务规范、服务效能、工作纪律、信息报送等五个方面。

（一）窗口建设

1. 窗口组织建设。包括首席事务代表和工作人员的派驻和在

岗情况、咨询电话岗的设立和接听是否规范等；

2. 政务公开。能否对审批事项进行梳理并提供办事指南，能否及时准确提供政务公开信息，业务骨干接访情况；

3. 窗口信息建设。窗口单位能否与进驻单位信息对接与互通，达到信息互联互通和审批信息共享情况。

（二）服务规范

1. 工作人员岗前、在岗培训情况；

2. 受理过程中的服务规范：事项进驻情况、一门受理、一次性告知、按时办结、依法审批；

3. 处理业务咨询情况；

4. 保持窗口整洁的规范：物品摆放情况、卫生清洁情况；

5. 其他服务规范执行情况。

（三）服务效能

1. 窗口单位领导重视窗口建设，严格落实窗口部门领导坐班制度；

2. 内部审批资源整合情况。有无牵头部门协调各处室，内部协调机制的建立和运行情况；

3. 业务办理过程手续完整，程序规范，无超期办结件，无大厅外办结件；

4. 减少环节事项、优化流程、缩短审批时限的情况，自觉减少不必要的办事环节，申请人办事方便；自觉压缩承诺时限，提

前办结率高；办件量大，人均办件率高；即时办结和办件公开程度高；

5. 首问责任制执行情况好，一次性告知清楚、准确、规范。

（四）工作纪律

1. 服务行为的规范性。包括服务态度、语言表达、与群众的沟通交流等，工作期间，不做与工作无关的事情（如玩游戏、戴耳机听音乐、打瞌睡、吃东西、抽烟、嬉戏打闹、打电话聊天等）；

2. 服务礼仪的规范性。包括仪容仪表、着装、服务仪态等，工作期间，按要求着装，并佩戴工作牌；对待办事人主动、热情、语言文明、言辞得体，且服务耐心、细致、周到；便民措施到位，窗口有供办事人使用的书写工具，有供查询的相关资料；

3. 群众评价满意率情况；

4. 遵守规章制度情况。包括遵守工作流程规范情况、考勤情况、遵守政务中心管理等制度情况等，按时参加各种学习、培训、活动和会议等。

（五）信息报送

按照《城东区政务服务中心管理办法》规定，进行信息报送工作，包括落实信息人员、信息采用情况等。

二、一票否决

凡在评选月内有下列行为之一的，取消优秀窗口评选资格。

（一）违反《行政许可法》和有关行政审批制度改革等有关

规定的；

（二）违规违纪被区政务服务监管局通报批评，或被新闻媒体曝光，或被有关部门查处的；

（三）因服务态度、质量问题被群众举报投诉且经查证属实、造成不良影响的；

（四）出现吃、拿、卡、要等不廉洁行为经查证属实的；

（五）发生安全责任、维稳等其他方面的重大事件；

（六）窗口工作人员被效能问责的；

（七）评选中弄虚作假的，情节严重，影响恶劣的 1 个季度内取消“优秀窗口”评选资格；

（八）在区政务服务监管局电子监察平台中，超期未办结的办件亮“红灯”的，未经申请延时或延时申请未通过的，当月均不得评优。

三、评选实行百分制

办事窗口有下列情形之一的，给予加分：

（一）办事窗口为政务中心建设出谋划策，工作建议被采纳并在实施中效果显著的（加 2 分）；

（二）办事窗口受到省市区政府领导或新闻媒体表扬的；办事窗口被全国、省市区政府评为优秀或授予荣誉称号的（加 3 分）；

（三）办事窗口创新服务方式被服务中心确认并予以推广的

(加 2 分);

(四) 被评为优秀信息报送办事窗口的(加 2 分); 在信息报送中根据规定被表扬的办事窗口(加 1 分);

(五) 提供办事流程示范文本的(加 2 分);

(六) 审批权前移窗口(加 5 分)。

总体加分不能超过 20 分。加分累计分值不得超过该加分项所属考评内容分值的 50%。加分情形出现重叠的, 适用加分最多的条款。

办事窗口有下列情形之一的, 应予扣分:

(一) 在新闻媒体或有关部门明查暗访中出现严重影响政务中心形象事件的(扣 20 分);

(二) 工作中有不当行为被有关部门处理的(扣 30 分);

(三) 窗口工作人员被效能问责的(扣 30 分), 并取消该单位窗口当月“优秀窗口”评选资格;

(四) 弄虚作假的(扣 30 分), 取消该单位窗口当月“优秀窗口”评选资格, 情节严重, 影响恶劣的一个季度内取消“优秀窗口”评选资格。

四、评比方法

“优秀窗口”的评选按本办法进行。由区政务服务中心组成的巡查小组, 每天不定时进行巡查。每个巡查组成员每天上午、下午及不定时巡查, 巡查后认真填写巡查记录表, 填写发现的违

纪违规或者不文明的事实和值得表扬的事实，注明巡查时间、人员和服务对象等基本信息，并于当日下班前将记录表汇总到区政务服务中心。由政务服务中心负责周统计，并进行月综合评分。各考评人员要以考核办法为依据，认真负责地进行评比推荐。

“优秀窗口”的组织评比工作，由区政务服务中心负责。每月最后一个工作日，根据每周综合成绩排序，按综合得分，推荐出7个“优秀窗口”，区政务服务监管局主管领导审核，并予以通报。

区政务服务中心 窗口首席事务代表联席会议制度

第一条 为加强各进驻单位之间的交流，发扬民主、集思广益，及时沟通情况，协调问题，进一步提升区政务服务中心（以下简称政务中心）的整体效能，根据《青海省人民政府办公厅关于进一步规范行政审批行为切实提高服务效率的意见》（青政办〔2013〕315号）、《城东区政务服务大厅管理制度》，结合政务中心实际，制定本制度。

第二条 联席会议由区政务服务监管局分管政务服务的领导、区政务服务监管局政务服务中心、各进驻窗口单位首席事务代表、负责人组成，各窗口单位要加强沟通、协调与合作。

第三条 联席会议原则上每季度召开1次，必要时可根据工作需要随时召开。

第四条 联席会议由区政务服务中心组织召开，并确定确定会议内容。

第五条 联席会议的主要内容：

（一）传达学习上级有关文件及上级领导的指示精神，研究贯彻落实措施；

（二）通报政务中心前一阶段工作情况，部署下阶段工作；

- (三) 交流窗口建设的经验和做法;
- (四) 协商有关业务办理事项;
- (五) 商议与政务服务工作有关的其他事项。

第六条 区政务服务中心负责联席会议的会务承办工作,指派专人做好会议记录并印发会议简报。

第七条 窗口单位参加联席会议的情况,作为对进驻单位窗口年度考评的内容之一。会议实行签到制,未经准假而不参会的单位,对会议确定事项视作同意,须履行相关职责。

第八条 联席会议做出的决定或达成的意见,各进驻单位要积极响应,切实加以落实,区政务服务中心负责跟踪督办,并将议定事项实施情况在下一次联席会议上进行通报。

第九条 本制度自公布之日起施行。

区政务服务中心巡查制度

第一条 根据《城东区政务服务大厅管理制度》、《城东区政务服务大厅窗口工作人员考评制度》等相关规定，为加强对区政府政务服务中心(以下简称政务中心)窗口工作的监督管理，进一步提高行政效能，提升对外形象和服务水平，结合工作实际，制定本制度。

第二条 区政务服务中心负责政务中心的日常管理和巡查工作，各进驻窗口单位首席事务代表参与巡查。

第三条 巡查人员每天上午、下午分别不少于2次进行不定时巡查。巡查人员采取现场巡查、电子监察、现场听取办事群众意见等形式进行巡查。

第四条 巡查内容

(一) 工作纪律和要求

1. 迟到早退、脱岗、串岗、缺岗；
2. 作风“庸、懒、散、慢”，坐姿不正、打瞌睡等；
3. 工作时间上网玩游戏、炒股票、看电影、在工作区吃零食、在办公场所吸烟；
4. 外出未严格履行请(休)假手续或请(休)假登记情况与

实际不符。

（二）服务态度和质量

1. 接待服务对象不热情、用语不文明，态度冷、横、硬，与服务对象发生争吵；

2. 对办事群众询问敷衍解答，未履行首问负责制；

3. 工作时间做与工作无关的事项，不接待办事群众。

（三）窗口管理和安全

1. 窗口台面不整齐，办公用品、资料摆放杂乱；

2. 窗口范围卫生差，废纸、茶渣等垃圾未按规定倒入指定地点；

3. 窗口管理不安全，窗口存放贵重物品和违禁物品。

第五条 巡查要求

（一）巡查工作人员要本着对窗口认真负责的态度，全面、仔细、客观、公正地开展巡查，做好巡查记录；

（二）巡查组按巡查内容每天不少于4次进行不定时巡查；

（三）巡查组在巡查中发现的违纪行为，要如实填写巡查记录，并及时告知审批服务管理处。

第六条 违反规定的处理

（一）当月巡查中发现的首次违纪情况，区政务服务中心对违纪人员进行提醒批评，窗口首席事务代表督促违纪人员学习相关的规章制度，杜绝违纪情况的再次发生；

(二) 当月巡查中发现的第二次违纪情况，由区政务服务中心进行通报批评；

(三) 当月巡查中发现的第三次违纪情况，由区政务服务中心向窗口派出单位书面反馈窗口工作人员违纪情况，并提出换人建议；

(四) 其他重大违纪问题，由区政务服务中心研究处理意见。

第七条 实行巡查结果记录制度。每次巡查完毕将填写的记录表交区政务服务中心存档，巡查情况将适时进行通报。

第八条 区政务服务中心负责对巡查登记表中记录的重大问题进行督查。

第九条 巡查结果纳入窗口考核指标，作为窗口评优评先的依据。

第十条 进驻窗口单位每天不少于两个窗口单位参与巡查，增强巡查互动，提高巡查效率。

第十一条 本制度由区政务服务中心负责解释。

第十二条 本制度自公布之日起施行。

区政务服务中心考勤打卡管理制度

第一条 为严肃区政务服务中心（以下简称政务中心）窗口工作人员工作纪律，确保各项工作规范、高效、有序运行，依据有关规定和窗口工作的特殊性，制定本制度。

第二条 政务中心实行人脸识别或指纹打卡考勤，考勤登记以打卡记录为依据，按照工作日每天打卡 2 次，打卡签到时间为上午 9:00 前，超过 9:00 为迟到，下午 17:00 后为签退打卡时间，提前打卡为早退。

第三条 遇停电或考勤机发生故障不能正常打卡时，考勤人员在当月考勤表后附文字说明，并实行巡查考勤登记。

第四条 窗口工作人员每次打卡须待考勤机确认有效。在没有确认打卡有效情况下放弃打卡或因疏忽忘记打卡、无故不打卡者，以考勤机记录为准，分别按以下情况处理：

- （一）上班时打卡，下班时不打卡的，按照早退处理；
- （二）上班时不打卡，下班时打卡的，按照迟到处理；
- （三）上下班均不打卡的，按照旷工处理。

第五条 经多次打卡考勤机不予确认者，须及时通知区政务服务中心，由此产生的迟到、早退或缺勤记录，本人应向政务服

务中心办理核销登记。窗口工作人员未向政务服务中心办理核销登记手续的，造成的后果由本人承担。

第六条 窗口工作人员因病假、事假、婚假、产假、丧假、公休假等原因不能打卡产生的迟到、早退或缺勤记录，根据本人的请假条办理核销登记。窗口工作人员事先未向区政务服务中心递交请假条的，造成的后果由本人承担。

第七条 因下列情况之一，不能打卡产生的迟到、早退或缺勤等记录的，持签批的请假表向区政务服务中心办理核销登记。未及时办理核销登记的，造成的后果由本人承担：

- （一）因公出差的；
- （二）确需续假的；
- （三）确因工作需要，上班前需直接外出开会、办事的；
- （四）上班后外出办事、下班时不能按时返回的。

第八条 经调查核实，窗口工作人员确因疏忽忘记打卡的，可按照本制度第五项规定的方法和程序，经区政务服务中心审批后办理更正。

第九条 窗口工作人员因个人失误，在非打卡时间打卡或打卡次数不够、操作不当，导致考勤机错误记录的，造成的后果由本人承担。

第十条 每月考勤情况进行通报，并作为年度考核、评优依据。

第十一条 考勤记录由区政务服务中心负责查询。

第十二条 本制度由区政务服务中心负责解释。

第十三条 本制度自公布之日起施行。

区政府政务服务中心请（休）假制度

第一条 为强化区政务服务中心（以下简称政务中心）窗口工作人员管理，严明工作纪律，规范工作秩序，结合服务中心工作实际，制定本制度。

第二条 窗口工作人员享受假期的范围包括双休日、事假、公假、病假、年休假、探亲假、婚假、产假、丧假等，假期时间按照国家规定的时间执行。

第三条 事假 窗口首席事务代表（负责人）、窗口工作人员离开工作岗位2天以内（含2天）的，应事前填写政务中心统一制作的请（休）假条，明确顶岗工作人员，经窗口首席事务代表（负责人）签署意见，报区政务服务中心批准并备案。

窗口首席事务代表（负责人）、窗口工作人员离开工作岗位3天以内（含3天）的，应事前填写政务中心统一制作的请（休）假条，明确顶岗工作人员，经窗口首席事务代表（负责人）、区政务服务中心签署意见并备案。

窗口首席事务代表（负责人）、窗口工作人员离开工作岗位3天以上的，应事前填写政务中心统一制作的请（休）假条，明确顶岗工作人员，经窗口首席事务代表（负责人）、区政务服务中心、进驻单位主管领导批准并备案。

第四条 公假 窗口单位工作人员需回原单位交换办理事项资料、证照等的，应委派专人负责，确保对外服务窗口不脱岗，在报送材料前填写请假表并注明事由、时间等内容，经窗口首席事务代表（负责人）签字后，报区政务服务中心批准并备案。

进驻窗口单位需临时召集进驻大厅窗口工作人员回原单位开会或处理相关事务的，被召集的窗口工作人员必须履行请假手续，明确顶岗工作人员，经窗口首席事务代表（负责人）签署意见报区政务服务中心批准并备案。

第五条 病假 因病暂离窗口岗位工作的，按本制度所规定事假履行请假手续，需同时提供医院出具的《疾病证明书》。因特殊原因当日无法提供《疾病证明书》的，应当在销假时提供；未能提供《疾病证明书》的，视为事假；病假期满因故需延长假期的，应当及时补办手续。

第六条 年休假、探亲假、婚假、产假、丧假 按国家规定请年休假、探亲假、婚假、产假、丧假的，应当由进驻单位在确保对外服务窗口不影响窗口业务工作正常开展的前提下统筹安排，由进驻单位选派顶岗工作人员。事前应填写政务中心统一制作的请（休）假条，经窗口首席事务代表（负责人）、区政务服务中心、进驻单位主管领导批准并备案。

第七条 以上请（休）假程序要严格按照逐级签字程序执行，对未履行逐级签字程序的不予准假。窗口首席事务代表（负责

人)、窗口工作人员请(休)假,必须做好工作的衔接,不得贻误所承担的工作,窗口首席事务代表(负责人)请(休)假,应指定窗口工作负责人。

第八条 确因特殊情况,不能及时履行上述请(休)假程序的,应在请假当日上午 9:30 前告知区政务服务中心,并在假满后 3 个工作日内补办相关手续,如不能补齐,视为旷工。

第九条 请(休)假期满应及时上班并到省政务服务监管局政务服务中心进行销假登记,参加正常考勤。因故不能及时上班,必须讲明原因,办理续假手续,经批准同意后方可续假。

第十条 违反上述请(休)假规定的或有下列情形之一者,视为旷工。

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. 当月迟到或早退 3 次以上的;
6. 工作期间擅离工作岗位的;
7. 上、下班考勤记录不全且无有效请假备案的。

第十一条 区政务服务中心适时对政务中心窗口工作人员请(休)假情况进行检查核实。如发现请假弄虚作假行为,按有关规定严肃处理。

第十二条 本制度自公布之日起施行。

区政府政务服务中心 信息报送及统计评分办法

第一条 为规范区政府政务服务中心（以下简称政务中心）信息报送及统计评分工作，有效评估信息报送办事窗口及信息员的报送水平、报送数量和报送质量，根据《城东区政务服务大厅管理制度》等相关规定，制定本办法。

第二条 信息报送原则和-content要求

（一）信息报送原则

信息要真实可靠、主题鲜明、中心突出、层次分明、段落清晰、言简意赅、语句通顺、用词规范、措辞准确、不用繁体字及错别字，信息报送要注意时效性，禁止任何形式的抄袭、剽窃及转载。

（二）信息内容

各窗口单位可以根据实际情况和需要报送关于以下内容的信息：

1. 国家、省委、省政府、市委、市政府、区委、区政府等相关领导，各委、办、厅、局相关领导等到窗口单位参观视察、督查指导、考察交流或召开工作会议时作出的重要指示和传达的精

神；

2. 各窗口单位在政务服务工作中改革创新、业务提速、业务流程优化整合等方面的经验和所采取的措施及方法；

3. 企业或群众对与窗口单位服务工作提出的相关意见和建议、表扬和投诉；

4. 各窗口单位半年度、年度工作总结；

5. 法律、法规、规章及重大政策措施的颁布出台、贯彻落实、执行推进以及开展完成情况；

6. 根据上级的工作布置，结合本部门或窗口单位开展工作的做法介绍，以及表扬各窗口单位先进事迹和先进个人；

7. 其他省份或相关城市在政务服务方面的先进做法或典型经验等；

8. 上级要求报送的重大、紧急、专题信息；

9. 各窗口单位认为需要报送的其他信息。

第三条 信息报送、审核和发布

（一）为规范管理、提高报送效率，各窗口单位需报送信息均由窗口首席事务代表签字后报送；

（二）重要、紧急的上级领导批示、单位新闻、部门动态、信息资讯及社情民意等应第一时间报送；

（三）各窗口单位报送信息均需填写城东区政务服务中心信息刊发审批单，同时报送纸质版和电子版。内容相同、相近的信

息每个窗口单位每月只能报1条，禁止任何形式一稿或变相一稿多投。不同部门报送内容相同的信息，只采纳先报部门的信息；

（四）各窗口单位信息报送实行分级审核制度，第一级审核由各窗口单位首席事务代表或负责人负责，第二级审核由中心办公室相关责任人负责，第三级审核由区政务服务监督管理局主管副局长负责，最终发布由区政务服务中心负责；

（五）各窗口单位所报送的信息经筛选审核后，通过青海政务服务网相关栏目发布或通过区政务服务监管局工作简报等形式向各级主要领导、局领导及干部职工、以及广大企业、群众进行信息反馈。重要、紧急、价值高的信息，向上级转报；

（六）信息报送到区政务服务中心，经办人首先确认该信息的真实性、准确性、时效性，并经相关负责人审批后，将发布到青海省政务服务网相关栏目。同时，根据该信息的情况，也可刊登在区政府政务服务监管局工作简报上。对不符合相关要求的信息原稿退还，修改合格后采纳发布。如对发布的信息存有任何疑问或异议，需及时联系区政务服务中心。

第四条 信息报送及采用情况将作为窗口单位年度考核工作的标准之一。

第五条 本办法由区政务服务中心负责解释。

第六条 本办法自公布之日起施行。

区政务服务中心“跨省通办”工作制度

为深入贯彻《国务院办公厅关于加强推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）精神，以企业和群众需求为导向，聚焦高频政务服务事项，全面提升全省政务服务标准化、协同化、智能化水平，以数据通、系统通、业务通，促进线上线下深度融合，有效满足企业和群众异地办事需求，积极推进政务服务“跨省通办”工作，结合实际，制定本制度。

一、适用范围

本制度适用于政务服务“跨省通办”窗口开展“跨省通办”相关业务。

二、业务模式

“跨省通办”事项的业务模式分为：线上全程网办、线下异地代收代办和多地联办，办事群众可按自己的意愿选择办理模式。

1. 全程网办：除法律法规规定必须到现场办理的事项外，不得强制要求申请人到现场办理，实现申请人“全程网办、全国漫游、无感切换”，由业务属地为申请人远程办理。

2. 委托代办：对法律法规明确要求必须到现场办理的政务服务事项，申请人可在政务服务中心设置的“跨省通办”窗口提交

申请材料，窗口收件后对申请材料进行初步审查、身份核验，通过邮件寄递方式至业务属地部门完成办理，业务属地部门寄递纸质结果或网络送达办理结果。（注：邮寄费用由申请人承担）

3. 多地联办：对需要申请人分别到不同地方现场办理的政务服务事项，为减少申请人办理手续和跑动次数，整合申请人多地办理流程，改由一地受理申请、各地政府部门内部协同，申请材料和档案材料通过全国一体化政务服务平台共享，实现申请人只需到一地即可完成办理。

三、办理要求

1. 咨询或办理“跨省通办”事项的，能网上直接办理的由工作人员指导给予办理并登记存档，一式两份；异地不能办理的由邮寄方式办理，邮寄到相关属地部门办理。

2. 咨询或办理不属于“跨省通办”事项范围的，工作人员应说明暂不予受理的理由，并尽自己所能给予指导和帮助。

3. 申请人提交的材料由“跨省通办”服务窗口工作人员进行登记，并联合相关业务部门进行初步审核。

4. 申请人所办理的事项，需要多个部门完成的，工作人员要依照办理程序通知有关部门，协商处理。

5. 申请人资料齐全的给予办理，条件不符或资料不齐全的，由工作人员一次性告知相关的要求、条件和需要提供的材料。

6. 凡在服务窗口承诺对办结时限承诺的事项，必须认真履行，未承诺办理时限的事项，要合理确定办理事项，在答复时限

内办理结束。

区政务服务中心 “跨省通办、省内通办”全程网办操作规范 (含流程图)

申请人根据一体化政务服务平台“跨省通办”专区统一公布的“全程网办”事项，在线提交申请，事项受理地通过各自平台进行受理办理，实现申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务。

第一步，申请人选择办理区域和事项，在线提交申请材料。一体化政务服务平台对所有事项按照个人办事和法人办事进行分类，并分别按照主题、生命周期、部门进行相关政务服务事项的聚合，方便申请人选择。

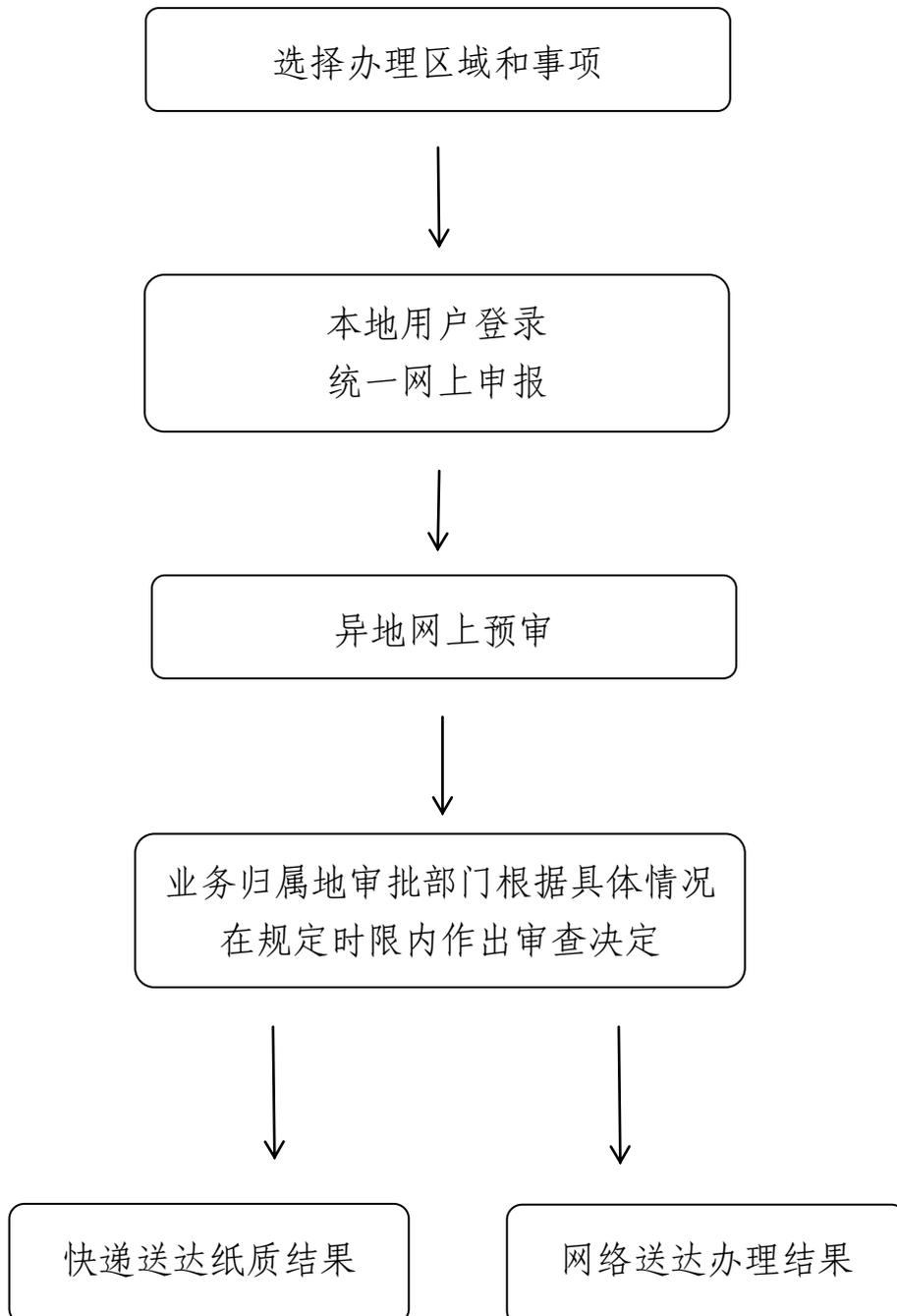
第二步，异地网上预审。业务归属地部门通过政务服务“跨省通办”综合受理系统或受理地一体化政务服务平台进行材料预审，预审过程中可共享居民身份证、营业执照等电子证照。材料不合格的退回补正。

第三步，预审通过后，业务归属地部门进行受理，根据具体情况在规定时限内作出审查决定。

第四步，审查通过后，业务归属地部门为申请人颁发审批结

果。根据申请人申报时选择的送达方式进行办件结果送达。

全程网办流程图



区政务服务中心

“跨省通办、省内通办”线下异地代收代办 操作规范（含流程图）

第一步，收件审查。申请人根据统一公布的“跨省通办”事项，在所在地政务服务中心“跨省通办”窗口提交申请，并填写《服务同意书》（附录A）。“跨省通办”窗口对申请材料进行形式审查、身份核验，判断申请材料是否齐全、符合法定形式，可当场补正的指导申请人当场补齐补正；材料不齐全的，一次性告知申请人所需材料；材料齐全的，及时收件并出具政务服务“跨省通办”受理凭证（附录B），列明收件明细。

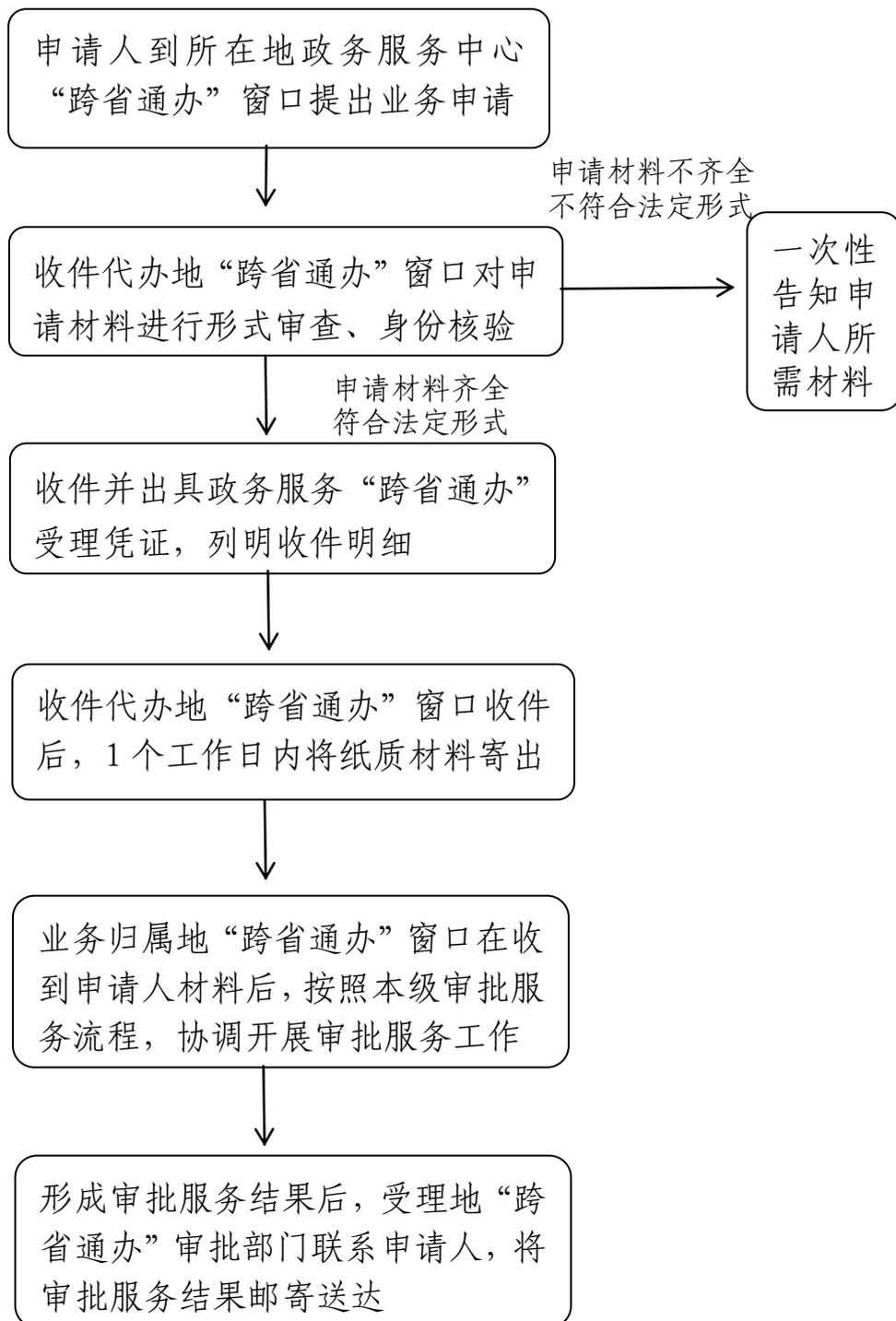
第二步，材料流转。收件代办地“跨省通办”窗口收件后，1个工作日内将纸质材料通过邮政速递寄出至业务归属地“跨省通办”窗口。

第三步，属地审批。业务归属地“跨省通办”窗口在收到申请人材料后，按照本级审批服务流程，协调有关部门开展审批服务工作。

第四步，制证送达。根据本级审批服务流程，形成证照、批文或不予许可通知书等审批服务结果后，受理地“跨省通办”审

批部门联系申请人，将审批服务结果邮寄送达。

线下异地代收代办业务流程图



区政务服务中心

多地联办操作规范（含流程图）

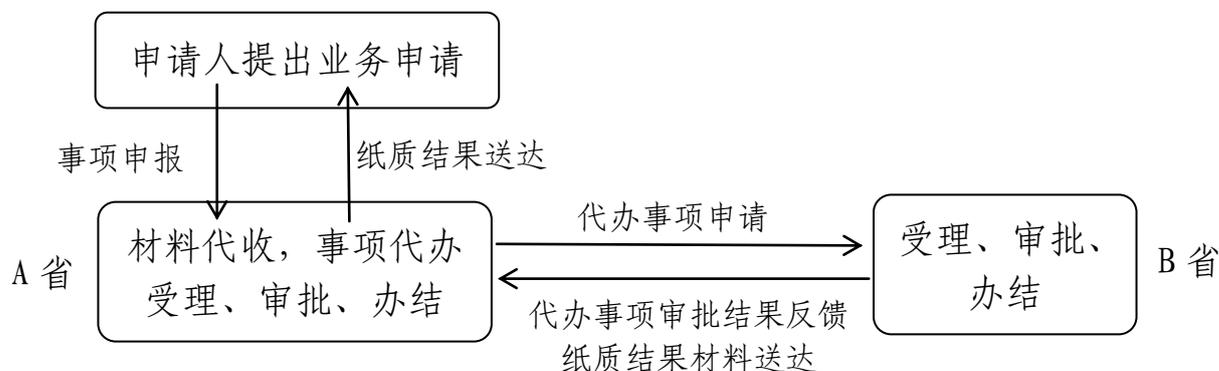
对于需要申请人分别到不同地方现场办理的政务服务事项，为减少申请人办理手续和跑动次数，改革原有业务规则，整合申请人多地办理流程，改由一地受理申请、各地政府部门内部协同，实现申请人只需到一地即可完成办理。

第一步，申请人向所在地“跨省通办”窗口提出业务申请。

第二步，所在地“跨省通办”窗口与收件代办地部门、业务归属地“跨省通办”窗口充分沟通后，对申请人提交的资料进行形式审核，材料合格的完成预审后通过上传电子材料、邮寄纸质材料等方式交换至相关部门专窗；材料不合格的退回补正。

第三步，业务归属地收到业务申请后，按照办理流程办理后将审批结果共享或邮寄到收件代办地“跨省通办”窗口转交收件代办地审批部门。收件代办地审批部门可按“容缺受理”进行优先审批，收到业务归属地审批结果且符合审批条件的，办理相关手续，审批结果邮寄送达；受理审批结果不符合审批要求的，由收件代办地“跨省通办”窗口通知申请人不予受理理由并退还相关资料。

多地联办业务流程图



场景描述:

以户口迁移为例，申请人可以前往当前所在地的政务服务中心，通过“跨省通办”窗口进行落户申请并提交迁入及迁出所需的相关材料，由于办理落户需要提供属地的“户口迁出证明”，于是当前所在地的窗口向属地发起户口迁出申请并提交户口迁出所需的相关材料，由属地进行预审、受理以及办结，办结完成后将迁出结果反馈至所在地的窗口。所在地窗口收到属地反馈的“户口迁出证明”后，直接将之作为落户申请材料来为申请人办理落户。办件办结后可以通知申请人前往所在地政务服务中心“跨省通办”窗口领取结果证明，也可以通过物流直接寄送给申请人。

区政务服务中心

“跨省通办、省内通办”沟通联络机制

政务服务机构应建立“跨省通办”“省内通办”工作沟通联络机制，具体包括建立窗口联络清单，常见问题解答知识库、远程视频会商等。

1. 形成政务服务“跨省通办”“省内通办”窗口联络清单。各级政务服务中心应当提供一名行政管理人員及“跨省通办”窗口負責人的联系方式，并在青海政务服务网“跨省通办”专区公布通讯录，包含联系方式、邮寄地址等要素。联络清单实时动态调整，方便合作单位保持沟通交流。

2. 建立常见问题解答知识库。各级政务服务中心“跨省通办”窗口应当会同本级“跨省通办”事项服务部门建立常见问题解答知识库，提供业务咨询、申报辅导、沟通协调等服务。

3. 远程视频会商。“跨省通办”窗口工作人员在收件难等情况下可进行协同收件，收件地窗口人員可以邀请办理地业务部门人員进行远程视频，协助完成收件。

区政务服务中心

“跨省通办、省内通办”协同联动机制

政务服务“跨省通办”“省内通办”工作涉及到跨地区、跨部门、跨层级的业务协同工作，在工作推进过程中需要各部门之间的协作配合，建立收件代办地、业务归属地窗口工作人员和后台审批人员协同联运工作机制。

一、接收咨询

对窗口办理的事项，“跨省通办”窗口工作人员应对服务对象的咨询一次性作出明确答复并提供相关事项的办事指南。

二、异地收件

申请人填写《服务同意书》（附录A），“跨省通办”窗口工作人员现场进行人证核验及原件核验等业务操作；对申请人提交的书面申报材料是否齐全进行形式审查；将申请人和申请事项的相关信息收集汇总。收件时应当与申请人确定事项办理结果的领取方式并出具《受理凭证》（附录B）。

三、材料流转

收件代办地“跨省通办”窗口收件后，1个工作日内将纸质材料通过邮政速递寄出。

四、受理审批

业务归属地“跨省通办”窗口工作人员收到申请材料后，应当在1个工作日内移交审批部门进行审查，由审批部门在承诺办理期限内作出受理、审批决定。

五、问题处理

收件代办地窗口工作人员在收件审查过程中可进行协同收件，如需获得业务归属地审批部门指导帮助的，可通过电话沟通、视频会商等与业务归属地“跨省通办”窗口进行实时联络协调，由业务归属地审批部门人员进行指导，协助收件代办地窗口人员完成收件。

六、办理结果

业务归属地审批部门寄递纸质结果或网络送达办理结果。对于事项办理结果需要向申请对象颁发纸质材料或证照的，“跨省通办”窗口应提供领取服务。事项办理结果的领取方式包括物流直接寄送、收件代办地窗口领取和业务归属地窗口领取。“跨省通办”窗口工作人员根据事项申请人事前选择的领取方式，提供以下服务：

物流直接寄送办理结果的，由业务归属地审批部门窗口寄送办理结果，并保留相关物流单据作为送达依据存档。

收件代办地或业务归属地“跨省通办”窗口领取的，由相应

窗口工作人员提供领取服务，并保留领取记录作为依据存档。

七、协调监督

收件代办地“跨省通办”窗口工作人员应根据事项办理的实际情况，帮助服务对象联系业务归属地窗口，协调推进事项办理。

建立互评机制，收件代办地和业务归属地在办理结束后进行互评操作，对于呼叫多次未响应、响应慢、办件超期等问题定期汇总至主办单位，由主办单位与该地沟通联系提出整改意见。

八、业务归档

事项办结后，办理地窗口工作人员应按规定将相关资料移交归档。

区政务服务中心

“跨省通办、省内通办”邮政寄递收件管理机制

1. 各级政务服务中心“跨省通办”窗口具体负责“跨省通办”“省内通办”纸质材料寄递事宜。

2. 政务服务“跨省通办”“省内通办”材料寄递遵循“自愿、免费、高效、便民”原则。寄递费用原则上由申请人承担（当地政府统一结算的从其规定），其他情形由各级政务服务中心与中国邮政集团公司商定结算。

3. “跨省通办”窗口需及时与邮政公司做好“办件结果”交接造册、费用核对，做到日清月结。每日下午 17:00 前，需与邮政公司核对当日“办件结果”寄递台账，经双方签字确认。每月 1 日（节假日顺延）将上月寄递台账和费用统计表（经单位主要负责人签字确认，与邮政公司共同盖章）报各级政务服务机构。

4. “跨省通办”窗口要对寄递材料寄递丢失、损毁、延误、投诉等情况进行登记跟进，督促协助邮政公司办理挂失、补办手续，并及时将相关情况报各级政务服务机构。

5. 不得在寄递办件材料中夹带广告等与政务服务无关的物品，不得寄递办结材料以外的其他物品和私人物品。

区政务服务中心

“跨省通办、省内通办”线下专窗人员服务内容

“跨省通办”窗口工作人员为企业或个人异地事项办理提供异地服务，对涉及跨省通办事项，专窗提供接收咨询、协调联系、物流对接、代验材料、代发证照等服务功能。具体内容包括但不限于以下内容：

——按照授权范围完成“跨省通办”“省内通办”事项咨询、材料收件分发服务；

——指导服务对象熟悉办事流程及办事指南；

——根据服务对象实际需要，提供政策解答、事项申报等各类咨询服务；

——提供审批事项的申报材料清单和须填报的表单，指导服务对象填写各类表单；

——跟踪事项审批进程，及时向相应属地专窗和服务对象反馈，协调解决审批中出现的问题。

区政务服务中心文明用语

第一条 接待用语

- (一) 您好，请问您办理什么业务？
- (二) 对不起，请稍等。
- (三) 对不起，让您久等了。
- (四) 请稍候，我给您联系。
- (五) 请您到结算窗口缴费后，再来取证。
- (六) 您的证件已办好，请签收。
- (七) 对不起，这事不属我受理范围，请您到××窗口办理。
- (八) 对不起，您的资料不全，请补齐××材料再来办理。
- (九) 请问，还需要我为您做什么吗？
- (十) 欢迎您对我们的工作多提宝贵意见。
- (十一) 请走好，再见。
- (十二) 欢迎您再来中心办事。

第二条 电话用语

- (一) 您好，我是省政府政务服务中心××窗口，请讲。
- (二) 请稍等，我记录一下。
- (三) 请稍候，我查询一下。
- (四) 对不起，此事请您拨打××窗口电话咨询，电话号码是：…。

(五) 请您留下联系电话, 以便我们及时和您联系。

(六) 今天他不在, 有什么事需要我转告吗?

(七) 对不起, 您可能拨错电话了。

(八) 不用谢! 这是我应该做的, 再见。

信息公开属性: 主动公开

城东区政务服务监督管理局

2023年6月30日印发
