

周村区人民政府办公室
关于印发周村区各级政务服务大厅“三个
规范化标准化”建设管理规范的通知

周政办字〔2022〕24号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，有关单位：

现将《周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设管理规范》印发给你们，请认真遵照执行。

周村区人民政府办公室

2022年8月26日

（此件公开发布）

周村区各级政务服务大厅

“三个规范化标准化”建设管理规范

第一章 指导思想和适用范围

第一条 为全面提升我区各级政务服务大厅服务态度、服务场所、服务流程的规范化标准化（以下简称“三个规范化标准化”）工作水平，优化营商环境，打造便民利企政务服务新模式，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《周村区人民政府办公室关于进一步加强全区各级政务服务大厅规范化管理的意见》、《周村区人民政府办公室关于进一步加强镇（街道）村（社区）便民服务中心（站）规范化标准化管理的意见》（周政办字〔2021〕33号）等有关法律法规和制度规定，切实做好各级政务服务大厅标识告知、引导咨询、帮办代办、一窗受理、一链办理、纪律规矩、大厅环境、基础设施、专业队伍、制度规范等各项工作，制定本规范。

第二条 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，秉承以人民为中心的发展思想，从群众视角、企业视角、项目视角出发，大力弘扬“热情主动、耐心周到、有求必应、无需不扰、永无言不、贴心服务”的“店小二”精神，践行“热情就是人品、认真就是水平”服务理念，做到规定明确的立即办、规定不明确的有解”办、规定不能办的解释清楚获取认同，实现政务服务的“三个

规范化标准化”建设。

第三条 本规范适用于区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站等各级政务服务大厅建设、现场管理、运行服务工作。

第二章 服务态度的规范化标准化

第四条 窗口工作人员应当弘扬“热情主动、耐心周到、有求必应、无需不扰、永无言不、贴心服务”的“店小二”精神，践行“热情就是人品、认真就是水平”服务理念，做到规定明确的立即办、规定不明确的“有解”办、规定不能办的解释清楚获取认同，推行全流程全链条全周期“保姆式”项目管家服务，切实提升群众和企业满意度。

第五条 窗口工作人员应当自觉遵守法律法规和各项规章制度，具有良好的个人品德、职业道德、家庭美德、社会公德，认真履行工作职责，廉洁自律、恪尽职守、勤政为民，切实维护政府机关形象，积极传播“正能量”。

第六条 窗口工作人员应当遵守以下仪容仪表规范：

（一）仪容端庄，不烫染怪异发型，女士头发梳理整齐不披头散发、刘海不遮住眉毛。男士发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。

（二）女士宜化职业淡妆，忌用过多或刺激性气味强的香水。男士面部干净、不留胡须。不留长指甲，不抹指甲油。

（三）佩带饰品宜遵循大方适度得体原则。不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品。

（四）区政务服务中心和镇（街道）便民服务中心窗口工作人员应该统一着工装（制服），在左侧胸前佩戴党员徽章或其他工作徽章。保持衣着干净整洁、自然大方。工装（制服）不与便服混穿，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。因伤病或女性怀孕期间等特殊情况下，着装不做统一要求，但须着与工装（制服）相近的服装。

村（社区）便民服务站窗口工作人员着装规范，衣着干净整洁、自然大方，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。

第七条 窗口工作人员应当遵守以下行为规范：

（一）做到真心为民服务、热心接待群众、耐心倾听诉求、贴心排忧解难、细心办理业务的“五心”。

（二）提前做好到岗准备，离开工作岗位时须设置“暂停服务”提示。

（三）身在工作岗位时，保持良好坐姿和站姿。端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙，不得出现手托腮、倚靠、趴卧、翘腿、抖腿等不文明行为。挺拔站姿，不得出现双手抱于胸前、叉腰、捋头发等小动作及用手指指人、抛甩物品等其他不文明动作。

（四）接待服务对象时，保持微笑服务，双手接收或递送资料，做到“4个标准动作”即“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。

（五）引导服务对象时，手势要标准、语言要规范，举止端庄大方得体。

（六）接听咨询电话时，在响铃 3 声内接起，做到语意明确、口齿清晰、语音适中、态度温和、用语规范，待服务对象挂断电话后再放下电话，如遇其他来电未能接听的，及时回拨。

（七）提供审批服务时，认真倾听，准确了解服务对象的需求，对能够解答办理的，耐心全面解答办理。对不能即时解答办理的问题，耐心说明原因并告知相应人员处理。

（八）办理具体业务时告知办理时限和取件方式，不符合受理条件的事项，一次性告知补正内容，非本窗口受理的事项，告知该事项具体受理服务区域。服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，告知有关服务的具体位置。服务提供过程中如遇到其他咨询，适时予以回应，并示意咨询者稍后，至当前服务结束后再予以解答。如遇咨询电话，示意服务对象后接听。

第八条 窗口工作人员应当遵守以下服务用语规范：

（一）使用标准普通话，保持语调亲切、语速适中、语音柔和，语言简洁、准确、谦和，声音以服务对象能听清楚且不影响相邻窗口办事为宜。对服务对象使用“先生、女士”等尊称，使用“请、您好、请稍等、谢谢、对不起、再见”等敬语。严格落实“4 个标准动作”：“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。严格落实“4 句标准用语”：“您好，请坐！”“请问有什么可以帮您！”“请稍等、请核对、请签名、请收好”“请带好随身物品，再见！”。严禁使

用“不知道”“有牌子，自己看”“已经告诉你了，还不懂”“不行，重填”“没看我正忙吗”“这个业务我们没办过”“快点，要下班了”以及其他不规范、不文明用语。

（二）在办事服务过程中，分情况使用下列文明用语：

1. 当办事群众来到窗口时，主动引导“您好，请坐！”“请问您办理什么业务？”“请出示××文件（资料）”“对不起，让您久等了”等。

2. 查看完服务对象提交的资料后，如资料无缺，告知“请稍等，马上为您办理”。当服务对象资料不全时，务必一次性告知服务对象“您的资料不全，请补齐××材料后再来办理”，切勿让办事群众多跑腿。

3. 当服务对象资料或表格填写错误时，告知“您的资料××项内容填写错误，应××填写，请更正或重新填写后再办理”。

4. 当所办业务当天不能出结果时，告知“您的申请我们已受理，××天内将会给您回复，请留下您的联系方式以便我们及时通知您或请您在××查看办事进度”。

5. 当有其他群众插队时，告知“请按取号次序排队，依次办理”。

6. 当服务对象找错窗口时，告知“请到××窗口咨询或办理”，同时抬手示意。

7. 当遇急事需暂停办理时，告知“对不起，请稍等一下，我有急事处理，马上就回来”。

8. 业务办结时，双手将办理结果递给服务对象，告知“您的业务已办好，请核对签收”，并提示服务对象“请对我的服务进行评价”。

9. 服务对象离开时，使用“请收好，请带好随身物品！再见！”。

10. 当服务对象提出意见建议或投诉举报时，认真听取，并回应“感谢您对我们工作的支持，我们一定会认真加以改正”“感谢您的宝贵意见和建议，我们会尽快改进和落实”“给您带来的不便请您谅解”，严禁与服务对象发生争执。

11. 遇到无理取闹的情况时，告知“请稍等，我们正在联系管理部门来处理此事”，并及时联系相关机构。

（三）接到电话咨询时，应当使用下列文明用语：

1. 主动告知“您好，这里是××政务服务中心××窗口，请问有什么可以帮您”。

2. 通话时如遇其他咨询，提示服务对象：“对不起，我正在接听电话，请您咨询我其他同事，或等我接听完电话后再为您解答”等。

3. 当服务对象打错电话或所提事项超出自己的工作范围时，告知“您好，××事项不在我们窗口办理，具体办理地点为××，联系电话××”或告知“您好，××事项不在我们窗口办理，您可以具体咨询××，联系电话××”。

4. 当电话响起3声后无人接听时，临近岗位的工作人员接

答，并告知“您好，××窗口工作人员目前不在，请问有什么事？我帮您记录转交”。

5. 当遇疑难问题时，了解清楚后再回复服务对象，并如实说明“对不起，先生（女士），这个问题我暂时答复不了您，请您留下您的姓名和联系电话，待我请示（了解清楚）后再尽快地给您回复，好吗”。

6. 当答复完毕后，使用“请问还有什么可以帮您？”“再见”等。

（四）大厅帮办代办等工作人员在咨询引导服务时，应当使用下列文明用语：

1. “您好，请问有什么可以帮您”等。

2. “请您在取号机取号，按次序排队，依次办理”“请您在预约页面取号或预约，根据提示在休息区等候办理”等。

3. “请您跟随我到这边自助服务或咨询办理”等。

第三章 服务场所的规范化标准化

第九条 合理调整办事大厅空间布局，各级政务服务大厅应当布局合理、功能完善、标准规范，做到“简单、秩序、清洁”。

区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心政务服务大厅应设置咨询引导、帮办代办、综合受理、自助网办、休息等候等功能区，场地面积受限的，相关功能区可合并设置。推行“一窗受理”服务模式，设置无差别综合受理窗口，配套设置老年人服务、

军人依法优先、帮办代办、通办服务、无证明城市监督、监督“找茬”等服务窗口。优化设备设施，配备政务服务自助机、自助申报电脑、高拍仪、复印机、多媒体屏幕、叫号机等便民设备，加强无障碍环境建设和适老化改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。配备“好差评”评价器，主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价。深化线上线下“网厅融合”，建设“掌办网办体验专区”，提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务，实现网上网下并举，网上办理为先，不断提升政务服务掌办网办比例水平。

村（社区）便民服务站应设置综合受理、帮办代办、休息等待等功能区，配备必要的桌椅、电脑、电话、打印机、复印机、高拍仪、资料柜等设施设备，接入互联网，满足便民服务需要。建立老年人、残疾人等特殊人群办事通道，配备特殊群体需求的设施设备。设置窗口办事工位，提供综合服务，窗口设置岗位牌，公开展示“好差评”二维码。

第十条 各级政务服务大厅应当提供必要的便民药箱、便民服务盒等应急设备，并安排专人定期检查药品使用期限，做好药品和便民服务用品的更新补给。要完善大厅便民设施，配备老花镜、轮椅、雨伞等便民设备，满足不同人群需要，不断提升服务水平。有条件的，可以引进 AED 自动除颤仪等应急救援设备，并对政务服务大厅志愿者开展相关救助培训。

第十一条 各级政务服务大厅应当统一形象标识，根据整体

风格规范设置标识标牌，张贴“禁止吸烟”等禁止标志、“注意安全”等警告标志、“紧急出口”等提示标志。标识定位精确直观，指引简洁清晰，破损、过期、失效的标志及时更换或撤除。

第十二条 窗口工作人员应遵守以下物品管理规范：

（一）在办公区域定点摆放办公设备，保持规范整齐，清洁卫生。服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，在服务下一个对象之前归位。服务过程中产生的文档及时整理、存放、流转和归档。私人物品收纳在个人储物柜或抽屉内，不出现在公共视线之内。办公桌、文件柜、挂衣柜等按统一位置摆放，保持柜顶无杂物。办公桌面及柜内文件、资料合理分类，保持整洁有序。不得放置、使用与工作无关的物品，如暖手宝、电暖风、午休床等。对所使用的办公设备进行日常检查，发现问题及时联系维护人员。每日工作结束时关闭办公设备电源。

（二）保持受理柜台，前台窗口办公桌，后室房间办公桌，窗口柜台以内、后室房间以外区域，电脑显示屏桌面“5个空间”简单、秩序、清洁，做到“桌面无杂物、台面无杂物、地面无杂物”。严格杜绝在政务服务大厅内部及周边“乱摆乱放、乱贴乱画、乱扯乱挂、乱吐乱倒、乱搭乱建”。

1. 受理柜台除必用的显示器、pad、高拍仪、签字笔、绿植外无其他物品。

2. 前台办公桌除必用的电脑显示屏、打印机、电话、水杯、文件盒以及必需的扫描仪、pos机外无其他物品。

3. 后室房间办公桌每个桌面只允许摆放电脑、打印机、电话、文件夹、笔筒、水杯等办公用品。

4. 窗口柜台以内非工作区域不放置任何物品。电脑显示屏使用统一的电脑桌面和屏保，桌面除办公系统以外，无其他与工作无关的软件。

5. 窗口工作人员实行“门前三包”，从受理业务柜台台面到后室内部空间为“三包”区域，要保持简单、秩序、清洁，无灰尘、纸屑等物品。后室内物品摆放规整，不能存放超出墙体隔断高度的任何物品。

第四章 服务流程的规范化标准化

第十三条 各级政务服务大厅应当建立健全首问负责、一次性告知、一次办好、AB角、“潮汐窗口”、帮办代办、自助服务、上门服务、政务服务“好差评”等管理服务制度。政务服务有关部门单位应当为申请人提供预约、延时服务。法定工作日，各级政务服务大厅提前15分钟开放休息等候区迎候服务对象。下班时间未办完当日已取号事项的，应延长工作时间继续完成受理工作。

第十四条 建立区级、镇（街道）、村（社区）帮办代办联动服务机制，强化帮办代办员队伍建设，明确帮办代办事项范围，制订帮办代办工作细则，设置明显帮办代办标识，帮办代办员在大厅要佩戴帮办代办绶带上岗，提供“肩并肩”帮办代办服务，服务内容包括但不限于引导分流、咨询解难、业务指导、资料复印

等。针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，根据需要积极开展免费上门现场服务。

第十五条 政务服务有关部门单位应当按照减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动、优流程的“五减一优”要求编制政务服务事项标准化工作流程和办事服务指南，依法明确政务服务的事项名称、设定依据、受理条件、申请材料、审查标准、办理程序、办结时限等信息，在政务服务大厅和在线政务服务平台等场所公示，并及时动态更新。除现场勘验、专家论证等工作外，已进驻区政务服务中心的行政审批服务事项的受理、审核、审批、制证、办结等环节都要在区政务服务中心完成。政务服务大厅与在线政务服务平台应当全面对接融合，政务服务事项办事服务指南应当标准统一，消除模糊条款，属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等，应当逐一明确。没有法律、法规依据的，不得增设政务服务事项的办理条件和环节。

第十六条 政务服务大厅和在线政务服务平台均能办理的政务服务事项，鼓励申请人通过在线政务服务平台提出申请。无法律、法规依据的，不得限定申请人办理渠道。政务服务有关部门单位不得要求申请人提交办事服务指南之外的其他材料，不得要求申请人重复提供同一份材料。同一政务服务部门在上一个政务服务环节已经收取的申请材料，不得要求申请人重复提交。

第十七条 政务服务有关部门单位应当公开容缺受理的服务事项、缺项材料、办理条件等。对基本条件具备、主要申请材料

齐全且符合法定形式,仅欠缺次要条件或者材料的政务服务事项,经申请人书面承诺后,政务服务有关部门单位应当先予受理,当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和逾期处理办法,并进行审查。申请人补齐补正全部材料的,在承诺办理时限内及时办结。申请人逾期未补齐补正材料的,视为撤回申请。

第十八条 政务服务有关部门单位应当在实行告知承诺的行政许可事项办事服务指南中,列明告知承诺具体内容、要求和不实承诺可能承担的法律后果。政务服务有关部门单位办理告知承诺行政许可事项,应当告知申请人可以选择告知承诺方式并提供告知承诺文书。申请人选择告知承诺方式,并以书面形式承诺其符合许可条件,能够按照规定在承诺期限内提交材料,愿意承担不实承诺责任的,政务服务有关部门单位应当当场作出行政许可决定。申请人不选择告知承诺方式的,不得要求申请人作出确认和承诺。申请人作出承诺后,政务服务有关部门单位尚未作出决定前,申请人可以撤回承诺申请。

第五章 监督考核

第十九条 各级政务服务大厅应当建立服务评价制度,邀请服务对象对服务质量、业务办理流程、受理事项范围、改革落实情况、办公环境等作出评价。评价方式不限于政务服务“好差评”评价终端、意见箱、意见簿、咨询台、回访电话、调查问卷等。对于收集到的评价结果及服务对象集中反映的办事需求、合理建

议及差评事项开展研判分析，及时予以回应，改善服务方式。

第二十条 各级政务服务大厅应当建立投诉处置机制，公开投诉电话，在显眼位置设置“找茬”窗口。受理范围包括窗口工作人员服务质量、服务态度和办事效率、工作作风等。正确区分错告、误告、诬告、肇事，准确界定边界范围，对不属于受理范围的诉求，告知其他反映渠道，做好解释工作。对现场突发情况，迅速采取措施，维持现场秩序，降低对现场运行的影响。

第二十一条 各级政务服务大厅在面向群众、办理业务过程中如产生“12345”市民投诉件，要在第一时间了解情况、分析原因、查摆问题，迅速整改落实到位，确保投诉人满意，并引以为戒，防微杜渐，切实让办事群众和企业满意。区政务服务大厅实行“12345”市民投诉与绩效考核挂钩管理，年度区行政审批服务局科室、所（分局）、政务服务专业团队在面向群众、办理业务过程中，累计产生“12345”市民投诉“不满意”件较多的，经查属实，取消该科室、所（分局）、政务服务专业团队及负责人本年度评先推优资格。

第二十二条 各级政务服务大厅应当建立回访机制，明确回访内容、服务用语、整改反馈、结果运用等。可采用现场发放回访记录表、电话回访等形式听取服务对象对办事效率、服务态度、办事范围、廉政建设、办事环境、服务满意度等方面的意见建议。定期安排回访人员随机抽取办事企业、群众预留号码开展有效回访，跟进回访结果反馈及整改。

第二十三条 各级政务服务大厅应当对服务过程开展社会监督，主动接受服务对象、媒体等的监督。区政务服务中心选聘人大代表、政协委员、企业群众代表等社会各界人士组建政务服务特邀监督员队伍，定期邀请特邀监督员对各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设管理推进情况进行常态化明查暗访、监督“找茬”。建立健全奖惩机制，对工作到位、表现突出的单位和个人给予通报表扬，对工作不力、效果不好的窗口和个人给予通报批评。

第二十四条 各级政务服务大厅应当加强队伍建设，负责窗口工作人员和部门派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备。实行窗口负责人“责任制”，按照谁主管谁负责原则，窗口负责人为第一责任人，切实抓好窗口工作人员和业务的日常管理，前台后室环境卫生的监管，实行“班前早会布置、工间调度推进、下班之前小结”工作法，落实各项规章制度。区政务服务中心将结合日常考核结果，群众投诉举报、各级媒体曝光、各级明查暗访，群众企业“点赞”“好评”“表扬”等情况进行综合考量、择优评选，定期表彰“红旗窗口”“党员先锋岗”“服务标兵”。

第二十五条 强化责任监督，时刻让“群众投诉举报、各类媒体曝光、各级明查暗访”“三把利剑”常悬于心。

（一）区行政审批服务局政务服务管理科要持续加强政务

服务精细化管理百分制考核，坚持每天至少 2 次对区政务服务大厅进行监督巡查，做好有关规范记录并进行规范存档。

（二）区行政审批服务局政务服务管理科每月至少 1 次（每月 25 日前）组织政务服务特邀监督员对全区各级政务服务大厅、站点进行明查暗访、监督“找茬”，并及时通报情况。

（三）区行政审批服务局科室、所（分局）、政务服务专业团队工作人员在面向群众、办理业务过程中被新闻媒体曝光、上级或上级组织的第三方明查暗访通报批评的，经查属实，具体涉事工作人员系在编人员（行政或事业编制）的，取消本年度评先推优资格。具体涉事工作人员系劳务派遣人员的，取消本年度评先推优资格，连续 6 个月只发放最低工资。同一名劳务派遣人员在 6 个月以内发生 2 次及以上被新闻媒体曝光、上级或上级组织的第三方明查暗访通报批评的，经查属实，团队有权解除劳动合同。

第六章 附 则

第二十六条 本规范由区行政审批服务局、区政务服务中心负责解释。

第二十七条 本规范自发布之日起实施。

附件：《周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设情况巡查得分表》

附件

周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设情况巡查得分表

类别	考核内容	标准及相关要求	考核办法	计分办法	考评方式
服务态度的规范化标准化 (30分)	仪容仪表 (10分)	1、仪容端庄，不烫染怪异发型，女士头发梳理整齐不披头散发、刘海不遮住眉毛.男士发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。 2、女士宜化职业淡妆，忌用过多或刺激性气味强的香水。男士面部干净、不留胡须。不留长指甲，不抹指甲油。 3、佩带饰品宜遵循大方适度得体原则。不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品。 4、区政务服务中心和镇（街道）便民服务中心窗口工作人员应该统一着工装（制服），在左侧胸前佩戴党员徽章或其他工作徽章。保持衣着干净整洁、自然大方。工装（制服）不与便服混穿，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。因伤病或女性怀孕期间等特殊情况，着装不做统一要求，但须着与工装（制服）相近的服装。	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。
		村（社区）便民服务站窗口工作人员着装规范，衣着干净整洁、自然大方，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。			

	<p>行为规范 (10分)</p>	<p>1、做到真心为民服务、热心接待群众、耐心倾听诉求、贴心排忧解难、细心办理业务的“五心”。</p> <p>2、提前做好到岗准备，离开工作岗位时须设置“暂停服务”提示。</p> <p>3、在工作岗位时，保持良好坐姿和站姿。端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙，不得出现手托腮、倚靠、趴卧、翘腿、抖腿等不文明行为。挺拔站姿，不得出现双手抱于胸前、叉腰、捋头发等小动作及用手指指人、抛甩物品等其他不文明动作。</p> <p>4、接待服务对象时，保持微笑服务，双手接收或递送资料，做到“4个标准动作”即“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。</p> <p>5、引导服务对象时，手势要标准，举止端庄大方得体。</p> <p>6、接听电话时，在响铃3声内接起，做到语意明确、口齿清晰、语音适中、态度温和、用语规范，待服务对象挂断电话后再放下电话，如遇其他来电未能接听的，及时回拨。</p> <p>7、提供服务时，认真倾听，准确了解服务对象的需求，对能解答的问题，耐心完整解答。对不能即时解答的问题，耐心说明原因并告知相应人员处理。</p> <p>8、办理业务时告知办理时限和取件方式，不符合受理条件的事项，一次性告知补正内容，非本窗口受理的事项，告知该事项具体受理服务区域。服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，告知有关服务的具体位置。服务提供过程中如遇到其他咨询，适时予以回应，并示意咨询者稍后，至当前服务结束后再予以解答。如遇电话，示意服务对象后接听。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>
--	-----------------------	--	--	--	------------------------------------

	<p>服务用语 (10分)</p>	<p>严格落实“4个标准动作”：“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。严格落实“4句标准用语”：“您好，请坐！”“请问有什么可以帮您！”“请稍等、请核对、请签名、请收好”“请带好随身物品，再见！”。</p> <p>严禁使用“不知道”“有牌子，自己看”“已经告诉你了，还不懂”“不行，重填”“没看我正忙吗”“这个业务我们没办过”“快点，要下班了”以及其他不规范、不文明用语。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>
<p>服务场所的规范化标准化 (40分)</p>	<p>布局合理 (10分)</p>	<p>1、镇（街道）便民服务中心政务服务大厅应设置咨询引导、帮办代办、综合受理、自助网办、休息等候等功能区。</p> <p>2、推行“一窗受理”服务模式，设置无差别综合受理窗口，配套设置老年人服务、军人依法优先、帮办代办、通办服务、无证明城市监督、监督“找茬”等服务窗口。</p> <p>3、优化设备设施，配备政务服务自助机、自助申报电脑、高拍仪、复印机、多媒体屏幕、叫号机等便民设备。</p> <p>4、加强无障碍环境建设和适老化改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。</p> <p>5、配备“好差评”评价器，主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价。</p> <p>6、深化线上线下“网厅融合”，建设“网上办事体验区”，提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务。</p> <p>村（社区）便民服务站应设置综合受理、帮办代办、休息等待等功能区，配备必要的桌椅、电脑、电话、打印机、复印机、高拍仪、资料柜等设施设备，接入互联网，满足便民服务需要。建立老年人、残疾人等特殊人群办事通道，配备特殊群体需求的设施设备。设置窗口办事工位，提供综合服务，窗口设置岗位牌，公开展示“好差评”二维码。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现功能区建设不完善的，每缺少一个要素扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>

	<p>功能完善 (10分)</p>	<p>1、各级政务服务大厅应当提供必要的便民药箱、便民服务盒等应急设备，并安排专人定期检查药品使用期限，做好药品和便民服务用品的更新补给。要完善大厅便民设施，配备老花镜、轮椅、雨伞等便民设备，满足不同人群需要，不断提升服务水平。有条件的，可以引进 AED 自动除颤仪等应急救援设备，并对政务服务大厅志愿者开展相关救助培训。</p> <p>2、各级政务服务大厅应当统一形象标识，根据整体风格规范设置标识标牌，张贴“禁止吸烟”等禁止标志、“注意安全”等警告标志、“紧急出口”等提示标志。标识定位精确直观，指引简洁清晰，破损、过期、失效的标志及时更换或撤除。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员明查暗访、监督找茬”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现功能区建设不完善的，每缺少一个要素扣 1 分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>
	<p>标准规范 (20分)</p>	<p>1、定点摆放办公设备，保持规范整齐，清洁卫生。服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，在服务下一个对象之前归位。服务过程中产生的文档及时整理、存放、流转和归档。私人物品收纳在个人储物柜或抽屉内，不出现在公共视线之内。办公桌、文件柜、挂衣柜等按统一位置摆放，保持柜顶无杂物。办公桌面及柜内文件、资料合理分类，保持整洁有序。不得放置、使用与工作无关的物品，如暖手宝、电暖风、午休床等。对所使用的办公设备进行日常检查，发现问题及时联系维护人员。每日工作结束时关闭办公设备电源。</p> <p>2、保持受理柜台，前台办公桌，后室房间办公桌，窗口柜台以内、后室房间以外区域，电脑显示屏桌面“5 个空间”简单、秩序、清洁，做到桌面“无杂物、台面无杂物、地面无杂物”。严格杜绝在政务服务大厅内部及周边“乱摆乱放、乱贴乱画、乱扯乱挂、乱吐乱倒、乱搭乱建”。</p> <p>3. 受理柜台除必用的显示器、pad、高拍仪、签字笔、绿植外无其他物品。</p> <p>4. 前台办公桌除必用的电脑显示屏、打印机、电话、水杯、文件盒以及必需的扫描仪、pos 机外无其他物品。</p> <p>5. 后室房间办公桌每个桌面只允许摆放电脑、打印机、电话、文件夹、笔筒、水杯等办公用品。</p> <p>6. 窗口柜台以内非工作区域不放置任何物品。电脑显示屏使用统一的电脑桌面和屏保，桌面除办公系统以外，无其他与工作无关的软件。</p> <p>7. 窗口工作人员实行“门前三包”，从受理业务柜台台面到后室内部空间为“三包”区域，要保持简单、秩序、清洁，无灰尘、纸屑等物品。后室内物品摆放规整，不能存放超出墙体隔断高度的任何物品。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣 1 分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>

服务流程的规范化标准化 (30分)	制度健全 (5分)	<p>1、各级政务服务大厅应建立健全首问负责、一次性告知、AB角、延时服务、帮办代办、自助服务、上门服务、政务服务“好差评”等管理服务制度。</p> <p>2、政务服务有关部门应当为申请人提供预约、延时服务。法定工作日，各级政务服务大厅提前15分钟开放休息等候区迎候服务对象。</p> <p>3、下班时间未办完当日已取号事项的，应延长工作时间继续完成受理工作。</p>	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。
	一次性告知 (10分)	对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，仅欠缺次要条件或者材料的政务服务事项，经申请人书面承诺后，政务服务有关部门单位应当先予受理，当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和逾期处理办法，并进行审查。申请人补齐补正全部材料的，在承诺办理时限内及时办结。申请人逾期未补齐补正材料的，视为撤回申请。	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。
	帮办代办到位 (5分)	建立区级、镇（街道）、村（社区）帮办代办联动服务机制，强化帮办代办员队伍建设，明确帮办代办事项范围，制订帮办代办工作细则，设置明显帮办代办标识，帮办代办员在大厅要佩戴帮办代办绶带上岗，提供“肩并肩”帮办代办服务，服务内容包括但不限于引导分流、咨询解难、业务指导、资料复印等。针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，根据需要积极开展免费上门现场服务。	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。

	<p>办理流程规范 (10分)</p>	<p>1、政务服务有关部门应当按照减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动、优流程的“五减一优”要求编制政务服务事项标准化工作流程和办事服务指南，依法明确政务服务事项的名称、设定依据、受理条件、申请材料、审查标准、办理程序和办结时限等信息，在政务服务大厅和在线政务服务平台等场所公示，并及时动态更新。</p> <p>2、政务服务大厅与在线政务服务平台应当全面对接融合，政务服务事项办事服务指南应当标准统一，消除模糊条款，属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等，应当逐一明确。</p>	<p>通过定期组织业务指导科监督巡查等方式，对山东政务服务网事项要素完善情况实时监督，发现问题及时纠正，并将监督巡查得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>业务指导科根据当月监督巡查和省市级抽查情况汇总得分。</p>
<p>注：1. 区行政审批服务局政务服务管理科无例外每天至少2次对区政务服务大厅进行监督巡查，做好有关规范记录并进行规范存档。</p> <p>2. 区行政审批服务局政务服务管理科无例外每月至少1次（每月25日前）组织政务服务特邀监督员对全区各级政务服务大厅、站点进行“明查暗访、监督‘找茬’”，并及时通报情况。</p>					

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，
区检察院，各人民团体。

周村区人民政府办公室

2022年8月26日印发
