

周政办字〔2018〕119号

周村区人民政府办公室  
关于印发周村区政务服务中心进驻人员  
管理办法（试行）的通知

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：

《周村区政务服务中心进驻人员管理办法（试行）》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

周村区人民政府办公室

2018年10月18日

周村区政务服务中心进驻人员管理办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范周村区政务服务中心进驻人员管理，保障服务质量和效能，根据有关法律法规和政策规定，结合政务服务工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称进驻人员为区政府有关部门、有关单位（以下简称派驻部门）派驻到区政务服务中心从事政务服务工作人员的人员。

**第三条** 对进驻人员实行区政务服务中心管理办公室与派驻部门双重管理。派驻部门按照区政务服务中心管理办公室要求和工作需要选派轮换进驻人员。进驻人员的人事关系、工资和福利待遇等仍由派驻部门负责。相关业务工作由派驻部门负责，同时接受区政务服务中心管理办公室的指导、协调和监督。区政务服务中心管理办公室负责进驻人员的服务监督、日常管理、投诉处理、履职评价等工作。

**第四条** 区政务服务中心管理办公室按照科学、公平、公正和注重实绩的原则，建立部门进驻人员考核评比机制，做好履职评价工作。

**第五条** 除经批准不进驻区政务服务中心的行政许可事项外，派驻部门不得在中心外受理和办理行政许可事项。

## 第二章 人员选派、轮换、退出

### 第六条 人员选派基本条件：

（一）进驻人员应为具有公务员身份或法律法规授权行使行政许可等有关职能组织的工作人员；

（二）政治觉悟高，具有全心全意为人民服务的宗旨意识，爱岗敬业，组织纪律性强；

（三）业务素质好，熟悉本部门审批业务流程，具备履行相应岗位职责的工作能力；

（四）身体健康，能够承担相关工作任务。

**第七条** 派驻部门应明确一名分管负责人负责本单位行政审批服务工作；进驻人员中应明确一名科长及以上干部担任窗口负责人，具体负责本部门进驻事项的办理和人员管理。

### 第八条 窗口负责人履行以下职责：

（一）负责组织本部门进驻事项的办理，在授权范围内作出决定；对不能作出决定的，按程序报批；

（二）负责本部门与其他进驻部门的联系和协调工作；代表本部门参加有关联审会议，签署会签意见；

（三）负责组织协调现场勘验，指派人员参加联合勘验；

（四）协助区政务服务中心管理办公室加强本部门进驻人员的日常管理和履职评价；

（五）负责组织本部门进驻人员学习有关政策规定并抓

好落实；

（六）协助区政务服务中心管理办公室处理涉及本部门进驻事项或人员的投诉举报；

（七）负责本部门与区政务服务中心管理办公室的协调工作，按要求向区政务服务中心管理办公室报送工作情况；

（八）做好其他政务服务工作。

**第九条** 进驻人员应保持相对稳定，原则上进驻人员在区政务服务中心连续工作时间不少于2年。

**第十条** 派驻部门可以根据工作需要于每年12月底前提出进驻人员轮换申请，经区政务服务中心管理办公室审核同意后，于次年1月份进行轮换。

**第十一条** 有下列情形之一的，派驻部门可适时提出进驻人员轮换调整申请：

（一）因健康原因无法继续在区政务服务中心工作的；

（二）提拔使用或另行安排工作的；

（三）调离派驻部门的；

（四）经认定的其他情形。

**第十二条** 进驻人员轮换程序：

（一）派驻部门以书面形式向区政务服务中心管理办公室提出进驻人员轮换申请；

（二）经区政务服务中心管理办公室审核同意后，向派驻部门发出《进驻人员轮换通知书》；

（三）派驻部门在接到《进驻人员轮换通知书》后按规定办理轮换手续。

**第十三条** 派驻部门一次轮换人员数量原则上不得超过本部门进驻人员总数的 50%。轮换采取先进后出的方式，替换人员必须经过岗前培训、工作交接并办理进驻手续后方可上岗。

**第十四条** 进驻人员在进驻期间原则上不再承担派驻部门其他工作；享有与派驻部门其他工作人员同等的职务职级晋升和福利待遇等。

**第十五条** 进驻事项取消、下放或由区政务服务中心管理办公室认定不宜继续在中心办理的，办理相关事项且未承担其他进驻事项的进驻人员可以退出中心。

**第十六条** 进驻人员退出按下列程序办理：

（一）派驻部门向区政务服务中心管理办公室提出人员退出申请；

（二）经审核同意后，区政务服务中心管理办公室向派驻部门发出退出通知；

（三）进驻人员在 5 个工作日内办理退出手续。

### 第三章 服务规范

**第十七条** 进驻人员在工作期间应保持良好仪容举止，遵守以下规范：

（一）按本行业或区政务服务中心着装规范着装，季节换装应按照区政务服务中心管理办公室的要求进行；

（二）按规定佩带区政务服务中心统一制式的证件，明示姓名、职务、岗位等信息；

（三）头发应当保持整洁，不蓄留怪异发型；不戴有色眼镜，不蓄胡须，不留长指甲，不在腰带上系挂钥匙和饰物等，不穿拖鞋；女同志妆容与配饰要得体，不涂有色指甲油；

（四）衣服应当保持整洁，无污渍和异味，香水喷洒不宜过浓，工作日早、午餐不食用有异味的食品；

（五）举止端正，谈吐文明，精神振作，姿态良好，不袖手、背手或将手插入衣袋，不搭肩挽臂；

（六）公务人员应保持的其他仪容举止。

**第十八条** 接待服务对象应主动热情、有礼有节、用语文明，不冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

（一）微笑服务，自然真诚，接待服务对象时不接打与工作无关的电话；

（二）服务用语规范标准，语言通俗易懂，应使用“您好”“请稍候”“对不起”“谢谢”“再见”等文明用语；

（三）耐心倾听服务对象的咨询、意见和批评，不与服务对象发生争执；

（四）积极主动为行动不便的服务对象提供导引、辅助等服务，协助办理有关业务。

**第十九条** 窗口工位前应显示姓名、职务、岗位等信息。

窗口工作人员应认真落实首问负责制、一次性告知制、限时办结制、服务承诺制等制度，并接受监督检查。

**第二十条** 服务过程中遇到服务对象产生不满情绪时，应及时安抚，并按业务手册或有关规程作出解释，尽可能化解矛盾，必要时向窗口负责人或区政务服务中心管理办公室报告。

**第二十一条** 进驻人员应严格遵守廉政纪律，不得索取或者收受服务对象的财物，不得接受服务对象宴请，不得以工作之便谋取其他利益。

**第二十二条** 进驻人员应严格遵守工作纪律，坚持原则，秉公办事，保守工作秘密，尊重他人隐私，不得擅自分析、处理、拷贝和泄露政务服务中产生的各类数据信息。

## 第四章 日常管理

**第二十三条** 进驻人员应共同维护良好的办公秩序，遵守以下规定：

（一）坚守岗位，不脱岗串岗，不喧哗打闹，禁止在工作时间打游戏、上网炒股、看视频、听音乐、吃零食等；

（二）保持办公场所整齐规范，不得随意增加、减少或搬动公用设施设备和物品，做好维护和保养工作；

（三）按统一要求悬挂、张贴、摆放有关标识、标志，

不得擅自悬挂、张贴其他饰物；

（四）未经区政务服务中心管理办公室同意，不得携带统一配置的办公设施设备离开办公区；

（五）熟悉有关应急预案并按要求参加应急演练。

**第二十四条** 进驻人员应严格遵守以下考勤规定：

（一）区政务服务中心工作时间为工作日 8:30—11:50，13:30—17:00；窗口工作人员须提前 10 分钟到岗。

（二）工作日实行每日 4 次电子考勤，8:25 为上午上班考勤时间，进驻人员提前到岗并做好卫生、着装等准备工作，中午 11:50 为上午下班考勤时间，下午 1:25 为下午上班考勤时间，17:00 为下午下班考勤时间，区政务服务中心管理办公室不定时开展出勤情况巡查、抽查。

（三）按时参加区政务服务中心管理办公室组织的集中学习、培训、会议等活动，有关情况纳入考勤内容。

**第二十五条** 进驻人员应严格遵守以下请销假规定：

（一）派驻部门应确保前台受理窗口不空岗，后台办理人员能够满足审批服务需要，保证岗位服务不中断；

（二）进驻人员依法享受公休日、节假日等待遇，年休假、探亲假、婚假、丧假、产假、陪护假等应经派驻部门批准，并向区政务服务中心管理办公室备案；

（三）事假、病假在 1 天以内的，由窗口负责人批准；超过 1 天的，经派驻部门审核后，报区政务服务中心管理办

公室批准；

（四）窗口负责人因事、因病请假 1 天以内的，由区政务服务中心管理办公室批准；超过 1 天的，经派驻部门批准后，向区政务服务中心管理办公室备案；

（五）窗口工作人员离岗超过 15 分钟的，应向窗口负责人报告，并安排人员及时补位。

**第二十六条** 有下列情形之一的，按旷工处理：

- （一）未按规定履行请假手续离岗的；
- （二）请假未获批准擅自离岗的；
- （三）请假期满无正当理由不回岗位的；
- （四）请假事由经查不实的。

**第二十七条** 进驻人员应养成和保持良好的卫生习惯，严禁在办公区吸烟，自觉维护区政务服务中心内的卫生环境。

## 五、履职评价

**第二十八条** 区政务服务中心管理办公室按照客观公正的原则，每年年底前开展进驻人员履职评价。进驻中心半年以上人员的年度考核和履职评价一同进行，“优秀”等次不占派驻部门名额，考核结果报送派驻部门，并按照干部管理权限报送区委组织部、区人社局。

**第二十九条** 履职评价以进驻人员职位职责和所承担工

作任务的完成情况为基本依据，综合考虑德、能、勤、绩、廉等方面情况，重点考核工作实绩。

**第三十条** 履职评价的方式主要为个人述职与区政务服务中心管理办公室考评相结合，内容包括服务规范、工作纪律、日常管理 etc。

**第三十一条** 履职评价分为优秀、称职、基本称职、不称职四个等次，优秀等次重点向窗口工作人员倾斜。

**第三十二条** 确定为优秀等次应具备下列条件：

- (一) 思想政治素质高；
- (二) 精通业务，工作能力强；
- (三) 工作责任心强，勤勉尽责，工作作风好；
- (四) 工作实绩突出；
- (五) 清正廉洁；
- (六) 模范遵守区政务服务中心各项规章制度。

**第三十三条** 确定为称职等次应具备下列条件：

- (一) 思想政治素质较高；
- (二) 熟悉业务，工作能力较强；
- (三) 工作责任心强，工作积极，工作作风较好；
- (四) 能够完成本职工作；
- (五) 廉洁自律；
- (六) 较好地遵守区政务服务中心各项规章制度。

**第三十四条** 进驻人员具有下列情形之一的，应确定为基本称职等次：

- (一) 思想政治素质一般；
- (二) 履行职责的工作能力较弱；
- (三) 工作责任心一般，或工作作风方面存在明显不足；
- (四) 能基本完成本职工作，但完成工作的数量不足、质量和效率不高，或在工作中有较大失误；
- (五) 能基本做到廉洁自律，但某些方面存在不足。

**第三十五条** 进驻人员具有下列情形之一的，确定为不称职等次：

(一) 思想政治素质、工作责任心或工作作风差，造成严重不良影响的；

(二) 业务素质和工作能力不能适应工作要求，不能完成工作任务，或在工作中因严重失误、失职造成重大损失或者恶劣社会影响的；

(三) 违反廉政要求，存在吃、拿、卡、要等现象，经查证属实的；

(四) 被通报批评的；

(五) 其他违反有关规定，经批评教育仍不改正的。

**第三十六条** 进驻人员履职评价结果为不称职等次的，由区政务服务中心管理办公室按照下列程序退回派驻部门：

(一) 初步调查。区政务服务中心管理办公室对进驻人员违规情况进行调查，形成调查报告；

(二) 研究汇报。召开会议研究，必要时可会同区委组织部、区人社局等部门召集有关派驻部门专题研究，提出处

理意见；

（三）意见反馈。将处理意见函告派驻部门，说明退回理由；

（四）人员退回。将工作人员退回派驻部门，派驻部门应按照本办法第二章有关规定做好人员选派轮换工作。

**第三十七条** 派驻部门在提拔使用干部时，应将符合条件的进驻人员列入范围，表现优秀的，在同等条件下优先考虑使用。

## 第六章 附 则

**第三十八条** 本办法由区政务服务中心管理办公室负责解释。

**第三十九条** 本办法自公布之日起实施，试行两年。

---

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

2018年10月18日印发

---