乌政务中心发〔2023〕2号

乌审旗政务服务中心关于印发《乌审旗

政务服务中心窗口工作制度》

等16个制度的通知

旗政务服务中心各进驻部门、各苏木镇便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站：

根据工作需要，现将《乌审旗政务服务中心首问负责制度》《乌审旗政务服务中心一次性告知制度》《乌审旗政务服务中心限时办结制度》《乌审旗政务服务中心窗口工作制度》《乌审旗政务服务中心咨询导服人员工作制度》《乌审旗政务服务中心投诉处理工作制度》《乌审旗政务服务中心遗失物品管理制度》《乌审旗进驻政务服务中心事项动态管理办法》《乌审旗政务服务中心服务承诺制度》《乌审旗政务服务中心巡查制度》《乌审旗政务服务中心工作问效制度》《乌审旗政务服务中心业务高峰及业务临时停办应对制度》《乌审旗政务服务中心进驻部门（单位）窗口及工作人员调整管理制度》《乌审旗政务服务全过程监督制度》《乌审旗政务服务中心督查通报制度》《乌审旗政务服务中心政务专递免费邮寄服务制度》印发给你们，请各苏木镇便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站参照执行，旗政务服务中心和中心各进驻部门、单位认真贯彻执行。

乌审旗政务服务中心

2023年6月13日

乌审旗政务服务中心首问负责制度

第一条 为进一步加强乌审旗政务服务中心效能建设，提高服务质量，结合工作实际，制定本制度。

第二条 旗政务服务中心进驻部门及工作人员适用本制度。

第三条 首问负责人为旗政务服务中心第一个接受办事群众口头及来函（含电子邮件）、来电等方式询问的工作人员。

第四条 服务要求。

（一）应具备良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力。

（二）应熟悉业务内容、区域设置、办理事项，明确岗位职责。

（三）应主动表明身份，认真倾听，积极回应，文明礼貌，热情大方。遵守法律法规、保密规定和工作纪律。

第五条 首问负责人服务流程。

（一）现场咨询受理。

1.咨询。

（1）属于首问负责人职责范围内的事项，应按服务对象要求履行岗位职责。

（2）不属于首问负责人职责范围内的事项，但属于本中心职责范围内的事项应指引服务对象与相关工作人员联系或积极给予指引和帮助。

（3）不属于政务服务中心职责范围内的事项的，首问负责人应主动联系相关单位，确认该事项所属单位，明确告知前来办事人员该事项所属单位、具体办事地点。

2.受理。

（1）属于首问责任人职责范围内的事项，符合法定条件和规定程序，能当场办理的事项，应当场办理，不能当场办结的要明确承诺办结时间，办结后应及时向服务对象回复办理结果。

（2）申请材料、手续不齐全或不符合法定要求的，应一次性告知需补证补全的材料、手续，行政许可事项的补证补全应当书面告知。服务对象补办材料、手续的过程中如有咨询应及时给予帮助。

（3）不符合法定条件的事项，应告知不予受理、不予办理的原因、法律依据，行政许可事项应书面告知不予受理的原因、法律依据。

（二）电话咨询。

1.应对外公开服务电话，在工作时间内保持畅通，因特殊情况未能接听服务对象电话，应及时回拨并主动道歉，给予帮助。

2.针对服务对象提出的问题，按政策规定、法定程序，可即时答复的应即时答复；不能即时答复的，应做好记录并在约定时间内主动联系服务对象给予明确答复。

第六条 本制度执行情况纳入进驻部门的绩效考核。

第七条 本制度自公布之日起执行，由乌审旗政务服务中心负责解释。

乌审旗政务服务中心一次性告知制度

第一条 为方便服务对象办理相关业务，提高服务效能和服务质量，结合中心工作实际，制定本制度。

第二条 服务对象到乌审旗政务服务中心咨询或办理政务服务事项时，窗口人员应一次性告知所要办理事项申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等信息。

第三条 一次性告知方式。

（一）书面告知。服务对象办理政务服务事项时，窗口人员应使用书面告知方式，按照一次性告知内容，提供完整的服务指南或一次性告知书。

（二）口头告知。服务对象咨询或对书面告知内容有疑问的，窗口人员应向服务对象解释说明。

（三）公示告知。通过内蒙古政务服务网、“蒙速办”APP等方式公布政务服务事项、设定依据、受理条件、申请材料、办理流程、承诺时限、办理地点、办理时间、咨询电话、监督电话等内容。

第四条 窗口工作人员应当熟悉有关法律法规和政策，精通岗位业务，需提供准确、高效的服务。

第五条 窗口工作人员应热情服务，耐心解答，细致周到，满足办事群众合理性要求。

第六条 对服务对象办理的事项，窗口工作人员应当场查验有关手续和资料，对能够即时办理的事项要即时办理。

第七条 对不符合条件的应以书面形式一次性告知所需材料及相关要求；对无法办理的事项，窗口工作人员应告知法律法规或政策要求，并做好解释工作。

第八条 窗口工作人员对服务对象需要申请办理的有关事项有负责到底的责任。在服务对象补齐所需材料后，应予受理，并按有关规定及时办理。当服务对象按照书面告知的要求补充完成后，承办人必须及时予以受理、办理，不得以任何理由再要求服务对象再补充或修改材料。

第九条 服务对象所申请办理的事项涉及多个窗口，或法律法规和规范性文件规定不明确，或情况比较特殊的，窗口工作人员应帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知服务对象。

第十条 本制度执行情况纳入进驻部门的绩效考核。

第十一条 本制度自公布之日起执行，由乌审旗政务服务中心负责解释。

乌审旗政务服务中心限时办结制度

第一条 为优化政务服务环境，改进政务服务工作作风，提高政务服务工作效能，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》等有关规定，特制定本制度。

第二条 政务服务中心进驻部门及工作人员适用本制度。

第三条 凡进驻政务服务中心办理的政务服务事项应实行限时办结规范，办理时限应通过内蒙古政务服务网、“蒙速办”APP、电子显示屏等媒介向社会公布。

第四条 中心各窗口对个人、企业或其他社会组织申请办理的政务服务事项，应当在法律、法规、规章规定时限或承诺时限内办结并予以答复。法律、法规和规章对办理事项没有规定办理时限的，各窗口应当根据具体情况，并参照法律、法规和规章规定的同类事项办理时限，确定标准办理时限。

第五条 限时办结的时限以工作日计算，即办事项应当场受理办结，承诺事项应当场受理申请材料，及时初审或上报审批或现场勘验，在承诺时限内办结，不得随意延长办结时间。

第六条 申请材料不全或不符合法律规定的政务服务事项，窗口工作人员应当按规定将所需准备材料一次性书面告知服务对象。其办理时限从收到补正文件、材料的次日起计算。

第七条 因特殊原因不能按时限办结或予以答复，需要延期的，各窗口应当依照有关法律、法规、规章规定，以书面形式告知原因和理由，并同时告知办理时限。

第八条 申请事项不符合政策规定的，工作人员应及时作出解释，按规定出具《不予受理通知书》。

第九条 政务服务事项办理时限应与政务服务业务系统同步受理、同步审批、同步办结，接受电子监察。

第十条 各进驻部门限时办结情况将纳入进驻部门绩效考核中。

第十一条 本制度自公布之日起执行。由乌审旗政务服务中心负责解释。

乌审旗政务服务中心窗口工作制度

为创建规范化服务窗口，规范政务服务行为，促进审批服务规范、廉洁、便民、高效运行，特制定本制度。

一、服务用语

（一）与服务对象交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明、使用普通话。

（二）接待服务对象要语气亲切，主动打招呼，要使用：“您好”“请”“对不起”“谢谢”“再见”等文明用语。

（三）办理有关审批手续时要使用：“您好，请坐，您办理什么业务？”“您好，××窗口，请讲”“谢谢您，欢迎您监督和帮助”“请稍候，马上给您办理”“下面的手续请到××窗口办理”“对不起，您还缺少××材料，我现在把补办件的清单给您”“请对我的工作作出评价，谢谢！”“请问您需要什么帮助？”“请您慢走，再见”等文明用语。

（四）禁止使用服务忌语。如：“没空，不关我的事”“别啰嗦，快点讲”“我还没上班，等会儿再说”“我要下班了，你快点”“我刚才已经说过，你怎么还问”“你这人真笨”“你的记性真差”“我就是这样的，你能把我怎么样”“不知道、不清楚”“你去投诉好了”等。

二、服务态度

（一）要牢固树立全心全意为人民服务的意识，要以亲切的微笑、热忱的态度、优质的服务接待办事群众，营造温馨、舒适的良好氛围，给群众以“家”的感觉；杜绝冷漠或始终“一副表情”。接待服务对象时要主动热情、面带微笑尽量起立打招呼；做到“三声、五心、六一样”。即：来有迎声、问有答声、走有送声，热心、诚心、耐心、细心、尽心，受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，领导、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待，本地人、外地人一样对待。

（二）服务对象前来咨询有关问题时，要主动服务、耐心周到、百问不厌、解释全面，不准冷落、刁难、训斥和歧视，严禁与办事群众争吵。

（三）服务对象提出意见、建议和批评时，要持欢迎态度，耐心听取，不予争辩，有则改之、无则加勉。

（四）服务对象出现误解、出言不逊时，要做好政策的宣传和解释工作，不与其争吵、争辩，及时向窗口负责人汇报，予以解决，重大问题及时报告本级政务服务中心。

三、服务仪表

（一）窗口工作人员上岗必须衣冠整洁，佩戴工作牌，着法定职业制服或正装或中心要求统一的工作服装；着法定职业制服的窗口工作人员，其着装按行业着装有关规定执行。

（二）工作时，仪表举止要端庄大方、自然亲和、文明礼貌，站、坐姿要端正，禁止在服务对象面前做任何不礼貌的举动。

（三）发型端雅、发色符合常规，禁止染、梳怪异发色、发型，禁止蓄长指甲、夸张美甲，禁止佩戴除婚戒以外的其他饰品。

（四）有特殊接待任务或活动时，按本级政务服务中心统一要求着装。

（五）临时替岗人员需着正装。

（六）窗口工作人员按照要求统一佩戴头花、领花、领带、工牌。

四、服务质量

（一）严格遵守首问负责制，第一个接待办事群众来电、来访、来信、来函的工作人员为首问责任人，履行办理事项或引导办理的义务；对企业和群众咨询非本窗口业务时，应指出或引领至相应办事窗口，不得以任何借口推诿、拒绝或搪塞。

（二）严格遵守一次性告知制，应一次性告知服务对象所需的申报材料、办理程序、承诺时限、收费标准等全部内容，并主动提供相关示范文本、表格和资料。

（三）严格遵守限时办结制，部门或单位办理的政务服务事项，必须依法向社会公开承诺办理时限，即时办结或在承诺的时限内办结，并予以答复。

（四）严格遵守预约、延时服务制度，办事群众因特殊、紧急需要而与政务服务中心事先约定在公休日内办理可办理的政务服务事项。若服务对象的服务项目涉及多个部门完成的，办理部门需及时联系旗政务服务中心大厅管理室，由大厅管理室协调统筹安排。办事企业和群众在法定工作日正在办理事项到下班时间仍未办结时，窗口工作人员主动延长工作时间直至事项办理完毕所提供的服务。

（五）严格遵守绿色通道服务，政务服务大厅一、二、三层各区域为“军人、老弱病残孕”等人员提供绿色通道服务，窗口工作人员不得以任何理由推诿、拒绝提供绿色通道服务。

（六）严格遵守首席代表责任，各部门派驻一名首席代表，代表本部门在政务服务中心行使授权范围内的政务服务事项办理职权；行政审批专用章的使用和管理；进驻政务服务中心窗口日常管理，窗口工作人员管理和分工，窗口工作人员评先评优推荐工作；与政务服务中心的联络协调工作。

（七）严格遵守公章使用规定和文件、档案管理规定，按要求做好归档、立卷工作。

（八）实行统一收费管理制度。涉及行政事业性收费项目实行票款分离制度和收费项目、收费依据及收费标准公开制度。部门或单位不得擅自提高收费标准或扩大收费范围。严格执行收费标准和程序，出具正规票据，不得乱收费。

五、服务纪律

（一）严格遵守国家法律、法规、政策和本级政务服务中心各项规章制度。

（二）严格执行国家保密制度，保守本部门机密。

（三）严格按政策办事，做到公开、公平、公正，不徇私舞弊，不搞特殊化，不出现违纪违规行为。

（四）严格遵守政务服务中心考勤制度，签到标准时间为08:30，签退标准时间为17:30；其中有效签到时间为07：00—08:30，有效签退时间为17:30—19:30；工作期间15分钟确需离岗办事摆放暂停服务牌，应自觉考勤，不准迟到、早退，严禁擅自离岗。咨询导服人员按照《乌审旗政务服务中心咨询导服人员制度》执行。

（五）严格遵守本级政务服务中心请销假制度，按规定请销假。窗口工作人员申请年休假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假等国家规定的假期和病假、事假及公事出差应当提前告知大厅管理室并在考勤系统完成请假手续，按照请销假审批权限请窗口负责人或相关领导审批，严禁脱岗或擅自离岗。

（六）依法实施审批服务，严格按照审批程序和承诺时限办理政务服务事项。

（七）严禁窗口工作人员通过刁难、暗示、推荐、指定等方式，直接或变相为中介机构招揽业务，帮助中介机构或个人进行有偿代理服务。

（八）工作时间严禁在电脑或手机上玩游戏、购物、炒股、看电影、看小说、玩微信、打麻将、打扑克，听音乐、浏览与工作无关的网页以及做与工作无关的事情。

（九）工作时间禁止大声喧哗、嬉笑打闹、串岗聊天、打瞌睡、干私活、吃东西、翻越柜台、长时间接打与工作无关的电话、看与工作无关的书籍、杂志等。

（十）严守工作纪律，保持办公区域整洁干净，常保“三无”无纸屑、无污迹、无杂物，工作区域不得放床，不准私自摆放烧水、煮饭、加湿器等设备，提倡饮用直饮水。

（十一）严禁工作日饮酒或违反规定酒后上岗。

（十二）要爱护公共财物，保护集体财产，不随意丢弃钥匙或损坏办公设施设备。倡导厉行节约、低碳办公，反对浪费；节约水、电、纸、耗材，养成“三关”（即人走灯关、电脑关、电源关）的良好习惯。

（十三）自觉遵守社会主义核心价值观，倡导文明新风，使用文明用语，禁用服务忌语，严禁与办事群众发生争吵、斗殴及个人原因造成的不必要的投诉。

（十四）严禁在无烟大厅吸烟、随地吐痰及乱丢乱扔等。

（十五）严禁在审批后台会见办事人员或会客等。

（十六）严禁“吃、拿、卡、要”，严禁接受服务对象宴请、礼物红包、有价证券、购物卡等，不得搞“特事特办”，不准损害政务服务中心信誉和政府形象。

（十七）严格遵守计算机和网络系统管理规定，做好计算机和网络系统日常维护工作，确保计算机和网络系统正常运行。

六、窗口摆放制度

（一）办公桌整齐摆放电脑液晶显示屏、高拍仪、打印机等办公用品，不准摆放皮包、手机、水杯等私人物品，桌面、柜面、台面保持整洁干净。

（二）有条件的部门或单位可在窗口摆放两台电脑显示屏，方便办事者查阅和监督，促进办事流程和办理内容公开化和透明化。

（三）因事外出或暂离工作岗位及时将双面评价器调整为“停止服务”界面。

（四）离开窗口或下班时，应将椅子放回原位，除固定设施设备外，不准摆放其他工作材料、个人物品等。

（五）禁止在窗口区域放置杂物，禁止工作期间带小孩或让非工作人员进入办公区域，因特殊情况确需带小孩进入办公区域先报备首席代表及政务中心，此外小孩不准干扰窗口工作人员正常工作，不准在大厅喧哗打闹。

（六）严禁私自摆放取暖制冷设备，以免造成电路短路或电路事故。

七、本管理制度自公布之日起施行，由乌审旗政务服务中心负责解释

乌审旗政务服务中心咨询导服人员

工作制度

1. 总则

（一）为全面提升全旗政务服务环境、擦亮“星级”政务服务品牌，打造全国一流的“您有事 我来帮”蓝马甲政务先锋队，结合工作实际，特制定本制度。

（二）蓝马甲政务先锋队服务群众，必须坚持依法、公开、公正、便民、高效和诚信的原则。

（三）咨询导服人员统一按照《政务服务中心现场管理标准化手册》标准执行。

1. 咨询导服人员职责

（一）严格实行首问负责制，接受办事群众咨询并引导至相应的窗口办理业务。

（二）认真履行一次性告知制，熟记高频事项办事流程、材料等，提供精准服务让办事群众一次办理。

（三）耐心接待办事群众的建议和投诉，并及时与所在区域有关领导联系。

（四）协调处理中心各窗口和办事群众的突发矛盾。

（五）对老人、残疾人、孕妇等特殊群众提供帮办代办服务。

三、咨询导服人员用语规范

（一）接待办事群众使用普通话。

（二）见到办事群众要主动打招呼，要使用“您好，请问需要帮助吗？”“您好，请问我能帮您做什么？”“对不起”“谢谢”等文明用语，办理完毕后要说“请您慢走，再见”。

（三）遇到本人无法回答的问题时要讲“对不起，请稍等，我马上帮您问一下”或者把办事群众引导至相应的窗口。

（四）当办事群众提出意见或建议时要讲“谢谢您，欢迎您监督和帮助”。

（五）当受到办事群众表扬时要讲“没关系，这是我们应该做的”。

（六）禁止使用“你要干什么？”“什么事？”“不知道、我不管”“我还没上班”“我已经下班了”“你去问别人”等生、冷、硬、有伤感情、激化矛盾以及推卸责任的不礼貌用语。

四、咨询导服人员仪容仪表形象

（一）衣冠整洁整齐，佩戴工作牌，穿着统一制服。

（二）姿态端雅、自然大方，接受咨询时站姿端正可身体稍微前倾，在办事群众面前不准做任何不礼貌的举动。

（三）男士发式大方，前不覆额、侧不掩耳、后不及领；女士发式整洁无碎发，长发盘发佩戴头饰，短发前不过眉、长不过肩。不得染发、不得梳与要求不符的发型。

（四）男士面部干净整洁，女士淡妆大方适度，佩戴饰品要庄重得体，不得做夸张美甲等。

五、咨询导服人员服务态度

（一）接待办事群众时，要主动热情打招呼、全程微笑服务。

（二）办事群众咨询有关问题时，要耐心倾听，全面细致地解答清楚，对办事群众没有提到而在办理过程中可能涉及的问题也要一并讲清。要做到耐心热情、百问不厌，不可冷落、刁难、训斥和歧视办事群众。

（三）做到“四个一样”，即：干部与群众一样尊重；生人与熟人一样热情；忙时与闲时一样细心；首次询问与重复解答一样耐心。

（四）要实行“三心”服务，即：“热心、诚心、暖心”，对办事群众要主动上前、真诚对待，用真心暖人心。在任何情况下都严禁对办事群众闹情绪、耍态度，当办事群众提出意见、建议和批评时，要静心倾听，耐心解答，不予争辩，做到有则改之、无则加勉。

六、咨询导服人员服务流程

（一）咨询导服人员在岗期间要以标准站姿微笑站在导询台或者流动岗区间。

（二）协助需要叫号的办事群众叫号时，以标准手势、精准语言为办事群众指示所需窗口位置。

（三）将需要特殊服务的办事群众（老人、残疾人、孕妇等）亲自送到所需窗口并协助办理业务，做到热心、耐心、周到。

（四）业务办理完毕需将特殊办事群众礼貌送出门，再返回导询台或所在流动区间。

七、咨询导服人员岗位要求

（一）咨询导服人员应提前到岗，每日上午8:20参加晨会，上午工作时间为8:30—12:00，下午工作时间为14:30—17:30，不迟到、不早退。

（二）工作期间不得无故离岗，确需离岗的，须提前向所在区域有关领导提出申请，待替岗人员到岗后并交接工作后方可离岗；短时离岗不得超过10分钟，不得频繁离岗、不得在咨询高峰期离岗。

（三）咨询导服人员要准确掌握政务服务中心区域设置、窗口位置、办理事项、咨询电话以及便民服务举措等有关内容。

（四）咨询导服人员服务期间不得做与工作无关的事情，上网聊天、扎堆聊天、购物、玩游戏、炒股、看视频、看书、听音乐、吸烟、吃食物等均属违规行为。

（五）咨询导服人员要及时劝阻吸烟者、吵闹喧哗者以及所有存在安全隐患行为等；及时引导群众叫号排队等候，避免出现人员扎堆现象。

（六）咨询导服人员要及时处理上报其他突发情况，维护大厅良好秩序。

（七）咨询导服人员日常工作情况纳入绩效考核。

八、本管理制度自公布之日起施行，由乌审旗政务服务中心负责解释

乌审旗政务服务中心投诉处理

工作制度（试行）

为提高乌审旗政务服务中心办事效率，提升服务水平，优化服务环境，维护服务对象合法权益，及时、有效地处理服务对象意见、建议及投诉，制定本制度。

一、受理范围

服务对象对进驻旗政务服务中心部门（单位）工作人员及其他导服人员的服务态度、服务质量、服务效能、廉洁自律等事项不满意，通过登记本、意见箱、窗口、电话、网络等渠道提交的投诉。

二、投诉方式

（一）意见箱投诉。在旗政务服务中心设立意见箱，服务对象可以通过投递书面意见进行投诉。

（二）现场投诉。服务对象可在旗政务服务中心一楼总咨询导引台“办不成事”受理点进行投诉；可在旗政务服务中心一楼总咨询导引台的投诉登记本上进行投诉事项登记；可向旗政务服务中心大厅管理室工作人员进行投诉。

（三）电话投诉。服务对象可拨打“12345”政务服务便民热线和0477-7218686“办不成事”电话进行投诉。

（四）网络投诉。服务对象可通过“蒙速办”APP及鄂尔多斯政务服务网（http://zwfw.ordos.gov.cn/）进行投诉。

（五）通过对“好差评”评价的“不满意”和“非常不满意”进行投诉。

（六）涉及重大事项的投诉应提供书面投诉材料。

三、投诉处理

服务对象通过以上方式提交的投诉，由旗政务服务中心大厅管理室组织调查处理，流程如下：

1. 登记受理。

服务对象提交的有效投诉，旗政务服务中心大厅管理室应及时详细了解情况，根据不同投诉方式分别建立台账并填写《投诉登记表》，具体要求如下：

1.工作台账要从受理、调查到处理进行全过程登记；

2.若投诉人因不了解办事程序等原因提起投诉，经解释说明，可以争取投诉人自愿撤销投诉；

3.投诉不属于旗政务服务中心投诉受理范围的，应向投诉人做好解释工作，为投诉人提供投诉受理部门有关信息；

4.投诉人无理取闹或不提供被投诉对象、投诉事项等相关信息，将视为无效投诉，不予登记和受理；

5.对于意见建议类的投诉，应作为被投诉对象服务整改的工作参考，或转交有关职能部门作为工作参考，意见建议类投诉应在5个工作日内答复投诉人，平台内投诉、建议、意见回复按照平台要求按时完成。

（二）调查核实。

旗政务服务中心大厅管理室正式受理的投诉，要对双方当事人进行调查了解具体情况，并做好相关记录：询问投诉人，了解被投诉对象、投诉事项、原因以及解决要求；询问被投诉对象，了解投诉发生的前因后果，听取解释和解决意见。

（三）协调处理。

**1.现场协调。**对事实清楚、情节简单的投诉事项，由旗政务服务中心大厅管理室现场组织协调处理，现场办结投诉。

**2.转交办理。**投诉问题属于进驻部门（单位）一般日常工作，不能现场协调处理的，由旗政务服务中心大厅管理室出具处理意见，直接转交相关进驻部门（单位），进驻部门（单位）应在5个工作日内落实处理意见，并将落实情况报旗政务服务中心；如果属于情节较重、影响较大的投诉问题，旗政务服务中心大厅管理室出具处理意见，报旗政务服务中心分管领导、主要领导批准后，转交相关进驻部门（单位）及其分管领导，进驻部门（单位）在10个工作日内落实处理意见，并将分管领导签字盖章的落实情况报旗政务服务中心。

**3.协同办理。**对需由多个进驻部门（单位）共同处理的投诉事项或重大投诉事项，由旗政务服务中心组织有关进驻部门（单位）共同处理，办理期限同上。

**4.终结条款。**在受理投诉过程中投诉人就投诉事项申请仲裁、行政复议或向人民法院提起诉讼的，投诉人自愿放弃投诉的，投诉人无故不出席协调会或拒绝联系配合的，以及有其他可以终结情形的，做投诉事项终结处理。

（四）答复回访。

旗政务服务中心大厅管理室对于处理完毕的投诉事项，2个工作日内答复投诉人，详细了解投诉人的满意情况，征询其意见和建议，以进一步改进工作；对于处理不满意的，详细记录原因，确属被投诉对象处理不到位的，继续转至被投诉对象限期处理，确保投诉人满意。

（五）档案整理。

旗政务服务中心大厅管理室将投诉处理事项进行备案，留存投诉登记本、处理台账、投诉登记表、“12345”政务服务便民热线投诉工单、好差评处理工单等投诉处理材料。

四、相关规定

（一）投诉受理应坚持实事求是、有诉必接、有错必纠、惩教结合的原则，应态度热情、诚恳。投诉处理要做到客观、公正，向投诉人解答有关政策及法律法规时要耐心、细致，投诉人要求保密的事项要严格保密。

（二）旗政务服务中心大厅管理室应按时完成投诉事项的受理，组织投诉事项的调查处理；向投诉人回访处理情况，防止报复、刁难或整改不彻底的情况出现；建立投诉备案制度，做好每次投诉受理和处理记录。

（三）被投诉对象应按要求配合调查处理、回复旗政务服务中心交办与其有关的投诉事项；根据被投诉对象存在过错情节轻重情况，依照有关规定对被投诉对象进行责任追究；应协助配合投诉处理工作人员做好调查处理工作，不得以任何借口推脱责任，不得有对抗情绪，不得篡改、隐匿、毁弃相关证据材料。

（四）被投诉对象应积极配合投诉处理人员做好调查核实工作，不得干扰、阻挠调查工作；对投诉人投诉和反映的问题，被投诉对象要认真对待、及时整改，不得以任何借口阻挠、压制投诉或打击报复投诉对象。

（五）投诉人进行投诉，应当遵守国家法律、法规及其他有关规定，对借投诉之机故意捏造事实诬告，或者以投诉为名制造事端，干扰旗政务服务中心正常工作秩序的，将移交有关部门依法追究责任。

五、结果运用

经核查属实的有效投诉，视具体情况作以下若干问责处理。

（一）凡属于有效投诉的，按照旗政务服务中心绩效考评相关办法进行扣分通报。

（二）视情况取消个人和单位的年度考核评优资格。

（三）被投诉对象涉及违法违纪行为的，报旗纪委监委进行处理。

六、本管理制度自公布之日起施行，由乌审旗政务服务中心负责解释。

附件**：**

投诉登记表

|  |  |
| --- | --- |
| 投诉人 |  |
| 投诉时间 |  | 联系电话 |  |
| 被投诉对象 |  |
| 投诉原因 |  |
| 旗政务服务中心大厅管理室意见 |  |
| 整改结果 | 整改单位意见： 年 月 日 |
| 回访情况 |  |
| 记录人 |  |

乌审旗政务服务中心遗失物品管理制度

为进一步规范对遗失物品登记、返还、保存工作的管理，保障乌审旗政务中心办事群众财产安全，特制定本制度。

一、遗失物品管理办法

（一）总导询台设定“失物招领点”，负责大厅遗失物品的报失、收集、登记、保管、招领、核实认领、上交等工作。对上交遗失物品进行登记、上交；对认领物品进行核实确认。

（二）建立《遗失物品登记表》，包括物品的名称、数量和特征，以及拾获的时间、地点等。

（三）遗失物品定期发布公告招领，公告之日起半年内无人认领的，移交公安机关。

（四）接收遗失物品，一律不得私自带回使用。

二、遗失物品储存

（一）遗失物品储存前要仔细检查是否完好无损，并认真做好遗失物品接收记录，存放到专用失物存放柜。

1. 遗失物品内如有失主相关信息，应尽快通过电话、微信等渠道通知失主。
2. 遗失物品如无失主相关信息或无法与失主取得联系，总导询台暂时保管，其中易变坏食物或药品三天内无人认领需及时处理，并在《市民遗失物品登记表》做好销毁登记记录。
3. 贵重物品需交至当地派出所，派出所根据相关法律法规，依法处理。

三、遗失物品领取

（一）失主认领遗失物品时，应提供有效身份证件及遗失物品的相关信息，遗失物品管理人员进行详细核实，确认无误后，需认领人在《市民遗失物品登记表》上签字确认后，方可返还。

（二）针对外地失主，在确定遗失物品找到后，可以通过微信等网络平台核实该失主身份信息，由失主委托他人代领。如无法委托他人代领，经过失主同意，可自费选择邮寄方式领取遗失物品，邮寄费用由失主自行承担。

（三）遗失物品领取后，总导询台工作人员及时对已领取的遗失物品进行注销记录。

四、本管理制度自公布之日起施行，由乌审旗政务服务中心负责解释

乌审旗进驻政务服务中心事项

动态管理办法

第一条 按照“应进必进”的原则，各部门依申请行政权力事项和公共服务事项，除涉密、敏感事项外，政务服务事项须全部入驻旗政务服务中心，并实行清单式管理。事项的增加、取消和变更，应当依据本办法规定程序办理。

第二条 入驻政务服务中心的政务服务事项出现下列情形之一的，应当按本办法规定的程序予以增加、取消或变更下列情形之一导致政务服务事项发生变化的，应当动态调整：

（一）法律、行政法规、部门规章、地方性法规、政府规章和规范性文件新颁、修订、修正（修改）、废止或失效的。

（二）按照行政审批制度改革的工作要求，原旗级部门依法实施的政务服务事项下放管理层级，由旗县级部门实施的。

（三）按照街道乡镇管理体制改革的工作要求，原旗县级部门依法实施的政务服务事项下沉管理层级，由苏木乡镇实施的；

（四）根据机构改革职责调整的情况，需要对政务服务事项实施部门进行调整的。

（五）根据“一网通办”政务服务事项办事指南修订情况，需要调整办事指南相关信息要素的。

（六）其他应予增加、取消或变更的情形。

第三条 各相关部门应在政务服务事项发生改变后，及时向旗政务服务局提出书面调整申请，形成动态调整机制。各相关部门应当在书面申请中，明确新增事项的审批人员。

第四条 旗政务服务局应当根据入驻事项的变化，及时增加、取消、变更进驻政务服务中心的事项清单。

第五条 本办法自发布之日起实施。

乌审旗政务服务中心服务承诺制度

1. 恪尽职守、勤政为民

工作人员要忠于职守、钻研业务、诚实可信、遵守纪律、勤政廉政、接受监督，全心全意为人民服务。

1. 首问必办，提高效率

建立首问责任制，在项目批复、立项、呈报核准中，只要符合政策要求，条件具备，资料齐全，实行首问必办，首问责任人要热情服务，有问必答保证质量，提高效率。

1. 政务公开，限时办结

对规定取消的审批事项坚决取消，对保留审批的项目按照政务公开的承诺办理。凡需要到大厅审批办理的项目只要资料齐全，程序到位，保证在规定的工作日内办理完毕，对受理的信访举报在15个工作日内给予办理和答复。

1. 依法行政，公正执法

严格执行政策法规，规范执法行为，倾听群众意见，接受群众监督，公开公正地为民服务。坚决杜绝从政行为中“庸、懒、散”等不良作风、公务活动中“奢、私、贪”等不良行为、行政服务中的“蛮、横、硬”等不正之风和对工作服务对象“吃、拿、卡、要、占”的现象。

1. 强化责任，有错必纠

对不作为、慢作为、乱作为，不正确履行公开承诺、岗位职责的，因执法过错、影响执法公正的追究执法责任人的行政过错责任。

六、违反上述承诺，按有关规定承担相应责任

乌审旗政务服务中心巡查制度

为加强对旗政务服务中心窗口及工作人员的管理，提高办事效率，提升服务水平，树立“中心管理大家管，管好中心为大家”理念，根据相关制度及绩效考评办法，制定本制度。

一、巡查人员和方式

参与巡查的人员由旗政务服务中心领导、局科室负责人、进驻部门（单位）首席代表、进驻部门（单位）先进个人代表，“您有事 我来帮”蓝马甲政务先锋队等人员组成，实现旗政务服务中心管理大家参与，主要方式如下：

（一）日常巡查。旗政务服务中心每日对中心进行整体巡查；“蓝马甲”政务服务先锋队员根据所在服务区域常态化巡查，及时处理和报告发现的问题以及其他异常情况。

（二）联合巡查。由旗政务服务中心大厅管理室、进驻两人（含）以上的部门（单位）首席代表及先进个人代表进行联合巡查。一是通过监控设备查看，发现问题及时通报；二是开展现场巡查。联合巡查要求每月不少于两次。

（三）领导巡查。旗政务服务中心领导带队每月开展一次巡查，可结合联合巡查方式进行。

二、巡查对象

进驻旗政务服务中心全体工作人员。

三、巡查范围和内容

巡查范围包括旗政务服务中心1-3楼前台受理区、后台审批区和公共区域，具体内容如下：

（一）掌握旗政务服务中心运行情况和各窗口的办件服务情况。

（二）检查工作人员服务态度及好差评评价情况，是否叫号办理，是否提醒群众进行服务评价等情况。

（三）检查工作人员在岗情况，是否串岗、空岗、迟到、早退等。

（四）检查前台受理区、后台审批区和公共区域标准化管理情况，办公区域是否整洁、办公用品是否按标准化要求摆放、工作台面是否按要求整理、便民盒物品是否齐全、一次性告知单是否完整等。

（五）纠正工作人员不当行为，特别是对于打瞌睡、上网聊天、扎堆聊天、购物、玩游戏、听音乐、吸烟、吃食物等做与工作无关的违规行为。

（六）检查工作人员的着装、坐姿、形象、文明用语、服务态度等，检查工作人员工牌、党徽等标牌佩戴情况。

（七）检查自助服务区自助设备能否正常使用，填表台文件材料是否更新齐全、摆放整齐，便民盒物品是否需要补充。

（八）开展文明劝导，劝阻办事群众吸烟及躺在休息椅上等不文明行为，及时引导群众排队等候，避免出现人员不排队特别是扎堆现象。

（九）检查公共区域环境卫生、公共设备设施、安全保障等方面情况，及时联系相关部门处理。

（十）检查工作人员是否熟悉业务、是否落实“五心”服务；解答问题是否及时准确，清晰明了；是否落实“首问责任”、“一次性告知”、“延时服务”、“免费打印复印”等工作制度。

（十一）处理其它突发情况，维护大厅良好秩序。

四、巡查规定

（一）巡查人员在巡查中要做到切实履行职责、客观公正、实事求是，不得包庇纵容。

（二）巡查人员应准确记录每次巡查的情况，日常巡查中发现的一般问题巡查人员应及时提醒纠正，视情况向首席代表反馈；重复出现问题、典型问题或重大问题应及时报告旗政务服务中心领导，突发事件应及时采取有效措施尽力处理。

（三）“您有事 我来帮”蓝马甲政务服务先锋队要充分发挥职能职责，时刻保持发现问题的敏锐性，动态了解掌握所在服务区域的运行情况，协助大厅管理室及其他相关科室做好巡查工作，发现异常情况及时向中心领导报告。

（四）工作人员应主动配合巡查，不得弄虚作假、阻碍、拒绝配合巡查工作，对存在弄虚作假、阻碍、拒绝配合巡查工作的进驻部门（单位）或个人，依规予以追责问责；对巡查结果有异议的，首席代表及时与旗政务服务中心沟通处理。

（五）工作人员应提升整体意识，积极协助中心相关科室做好日常管理工作，发现异常情况及时向中心领导报告。

（六）旗政务服务中心大厅管理室定期梳理总结巡查情况，以适当的形式予以通报。

四、结果运用

巡查结果作为进驻部门（单位）及工作人员年度绩效考核及评先评优重要依据；重复出现问题、典型问题或重大问题予以通报责令整改，整改不力或拒不整改的进驻部门（单位），视情况按照旗政务服务中心绩效考评相关办法，对进驻部门（单位）及首席代表进行考核扣分和通报批评，情节严重的报旗纪委监委予以追责问责。

五、本管理制度自公布之日起施行，由乌审旗政务服务中心负责解释

乌审旗政务服务中心工作问效制度

为进一步推进建设责任型政府，强化为民服务意识，提升政务服务水平和服务效能，促进政务服务工作人员认真、全面、正确地履行职责，推动政务服务中心各项工作的顺利开展，制定此问效制度。

1. 建立健全问效制度的基本原则。包括权责统一、责罚适当、实事求是、公开公正、教育和惩处相结合等原则。
2. 保证对中心决定的重大事项和重点工作要按期保质完成。

第三条 严格遵守旗政务服务工作人员管理制度、全过程监督制度。

第四条 严禁政务服务人员对工作敷衍塞责、推诿扯皮、办事效率低下、造成恶劣影响。

第五条 对服务质量差、工作效果不明显，影响中心工作、造成不良后果的工作人员严查督办。

第六条 对人民群众的合理诉求能解决的要及时处理、对急难愁盼问题尽快解决。

第七条 制定相应的处理方式。包括限期整改、诫勉谈话、通报批评、书面检查、取消评选评优资格、调离工作岗位等。

乌审旗政务服务中心业务高峰及业务

临时停办应对制度

一、适用范围

旗政务服务中心进驻部门（单位）因系统升级、政策等因素影响形成的非固定时段业务高峰或业务临时停办情况，应根据本规范要求制定工作预案，开展相关工作。

二、应对措施

（一）业务高峰应对要求。

**1.科学制定工作预案。**进驻部门（单位）要认真分析系统升级、政策等因素影响，早谋划、早安排，提前制定科学可行的工作预案，明确工作职责，及时报派驻部门（单位），争取派驻部门（单位）领导和力量支持，必要时从派驻部门（单位）抽调人员协助工作。工作预案应至少提前2个工作日报送旗政务服务中心大厅管理室，以便协调其他部门配合。

**2.提前做好宣传引导。**进驻部门（单位）应根据可能出现的业务高峰或需集中办理业务情况，提前通过各类媒体及微信公众号等平台对不同业务做好充分的宣传及人员分流引导工作，告知服务对象办理相关事项所需要的资料和清晰的流程，让服务对象迅速找到办事窗口或自助机办理，对于能够通过电脑、手机等终端办理的事项，引导使用终端设备办理，避免出现扎堆办理业务现象。

**3.全面检查维护设备。**在业务高峰期到来前，进驻部门（单位）要加强设备检查和升级工作，落实人员对各类设备、系统、网络等做一次全面检查，消除安全隐患，确保各类设备的正常运行；准备充分办事指南、表册资料、证件文具等必备物品；安排技术人员负责及时排除现场设备故障和软件问题，确保设备正常运行。

**4.做好风险问题防范。**进驻部门（单位）首席代表要高度重视业务高峰期可能出现的问题防范工作，加强组织领导，认真落实风险问题防范工作责任制，做好存在风险问题管理工作，增强防范意识，确保业务高峰期各项工作的正常、有序开展，确保各类问题的及时有效处理。

**5.集中全部人员精力。**进驻部门（单位）要开放全部窗口，启用所有自助设备，全体工作人员必须从始至终工作在第一线，必要时从派驻单位安排工作人员协助工作。

**6.切实维护现场秩序。**进驻部门（单位）要安排专人负责秩序维护、人员疏导以及业务咨询答复，引导办事群众文明排队，引导自助设备办理业务，发放办事指南，保障针对老弱病残孕等特殊人群开通的绿色通道畅通。旗政务服务中心负责协调公安交警做好周边交通疏导，配合进驻部门（单位）做好窗口调整及等候椅摆放等工作。物业公司负责做好旗政务服务中心出入口人员疏导工作；负责旗政务服务中心卫生保洁；负责供电供水保障，供暖制冷等环境保障；负责准备好医药卫生用品。

**7.适当开展延时服务。**进驻部门（单位）工作人员应提前到岗上班，提早进入工作状态。如下班时仍有办事群众，开展延时服务，确保已排队取号办事群众办完事项，特别是要确保对老弱病残孕不方便以及路程较远的群众当日办结。进驻部门（单位）对每日最多可办理业务数量要进行提早预估，避免放号过多，防止群众跑空，并对当日确实不能办理的应做好解释说明。

（二）业务临时停办应对要求。

**1.书面报备。**进驻部门（单位）如有临时停办业务，应提前5个工作日填写《业务临时停办登记备案表》，填写清楚临时停办业务的原因、时间和所在窗口等基本情况，报送旗政务服务中心大厅管理室备案。

**2.做好提前告知工作。**进驻部门（单位）应至少提前4个工作日做好提前告知和解释工作，利用各类媒体及微信公众号等平台，多渠道及时将业务临时停办通知向社会公开，并报备旗政务服务中心大厅管理室，旗政务服务中心大厅管理室应通过旗政务服务中心宣传屏、微信公众号、前后门张贴通知等方式及时告知群众，并提前告知导服人员业务临时停办的具体情况。

**3.做好解释工作。**进驻部门（单位）在业务停办期间应在窗口留有2-3名业务咨询和宣传解释人员，及时做好办事群众的解释和业务咨询工作，并在相应的自助服务机上张贴临时停办业务通知，同时要确保对外公示的业务咨询电话畅通。

三、其他事宜

进驻部门（单位）由于预估不足、工作不到位、措施不力、未进行提前告知等主观原因，造成业务高峰秩序混乱、人员扎堆、群众投诉等不良影响的，由进驻部门（单位）负责，并按照旗政务服务中心绩效考评相关办法，对进驻部门（单位）首席代表进行考核扣分及通报批评，情节严重的将取消个人和单位的年度考核评优资格。

四、本管理制度自公布之日起施行，由乌审旗政务服务中心负责解释

附件：临时停办业务登记备案表

附件

业务临时停办登记备案表

|  |  |
| --- | --- |
| 申请单位 |  |
| 业务临时停办事由（应提供证明文件文号）及具体内容 |  |
| 窗口位置编号 |  |
| 起止时间 |  |
| 保障措施（包括负责停办业务咨询人员及咨询电话、宣传告知工作落实情况等） |  |
| 进驻部门（单位）意见：签字： （盖章） 年 月 日 |
| 旗政务服务中心大厅管理室意见： |
| 申请部门（单位）联系人及电话 |  |
| 备注 |  |

注：此表一式两份，进驻部门（单位）、旗政务服务中心大厅管理室各存档一份。

乌审旗政务服务中心进驻部门（单位）窗口

及工作人员调整管理制度

1. 适用范围

旗政务服务中心进驻部门（单位）。

二、窗口调整程序及要求

（一）窗口变更。一般是指在本年度或一年以上持续性需要变更的窗口，程序及要求如下：

**1.书面申请。**申请部门（单位）应填写《旗政务服务中心窗口变更登记备案表》，并报旗政务服务中心大厅管理室。

**2.审核录入。**旗政务服务中心大厅管理室审核后，负责信息录入及办事窗口调整、调屏、评价器、叫号机等设备系统信息录入。

（二）窗口临时停办。在满足日常业务办理的情况下，进驻部门（单位）业务量相对较少，窗口工作人员确因实际情况需公务外出或请（休）假且无顶岗人员的，经批准可调整对外办事窗口数量，临时关闭部分窗口。

**1.窗口临时关闭。**进驻部门（单位）应同时满足以下条件:

（1）设置了2个或2个以上窗口，且业务量在不同季节或时间段具有不均衡性的特点。

（2）拟关闭窗口的业务由同类窗口办理，且办理过程中不会导致办事群众拥堵，关闭时段进驻单位所有窗口不得限号。

（3）临时关闭期间出现了业务量骤增、办事出现拥堵等情况时，进驻单位必须及时安排工作人员上岗，并制定相应工作预案。

（4）拟关闭窗口数量原则上不得超过本部门（单位）窗口总数的1/5，4个窗口以内临时关闭窗口不得超过1个。

**2.窗口临时关闭程序。**

（1）书面申请。窗口单位至少提前1个工作日填写完成《旗政务服务中心窗口临时关闭（重启）申请表》，详细填写关闭窗口的原因、关闭时间段、窗口业务办理措施等情况，经首席代表签字并加盖公章后送旗政务服务中心审核。

（2）信息修改。审核通过后，旗政务服务中心大厅管理室负责做好相关登记并负责临时关闭窗口的相关电子信息修改。

**3.临时关闭窗口重启。**

临时关闭窗口审批的期限到期后，进驻部门（单位）要及时安排工作人员到岗到位，大厅管理室负责及时修改相关电子信息。临时关闭期限超过1个月的窗口，旗政务服务中心有权将窗口使用权收回，改为备用窗口，若后续还需重启窗口，则需进驻部门（单位）提前5个工作日填写《旗政务服务中心窗口临时关闭（重启）申请表》申请窗口，每年固定时间、季节需重启窗口的除外。

（三）固定时间、季节性业务窗口启用。

每年在固定时间、季节需启用窗口的部门（单位），应在每年度3月1日前，拟定好本年度的窗口使用计划，并报旗政务服务中心大厅管理室进行提前备案。决定重启窗口时，应提前5个工作日填写《旗政务服务中心窗口临时关闭（重启）申请表》进行申请。

三、进驻工作人员调整程序及要求

按照《乌审旗政务服务中心服务窗口及工作人员考核管理办法》要求，各进驻部门（单位）选派的进驻旗政务服务中心首席代表或工作人员应保持稳定，且政治可靠、业务精通，不能随意调整或轮岗，派驻期限至少保持一年。

（一）工作人员调进。

**1.申请审核。**调入前由进驻部门（单位）提前5个工作日填写《旗政务服务中心进驻人员入岗审批表》。

**2.岗前培训。**调进工作人员应由派驻部门（单位）开展业务培训，培训主要内容包括审批业务、礼仪、消防安全、管理制度培训等。培训完成后报旗政务服务中心审核备案，若无培训材料证明，原则上不予审核通过。

**3.信息录入。**由旗政务服务中心大厅管理室负责考勤系统录入，并负责评价器等设备的信息调整工作。

**4.正式上岗。**调进工作人员岗前培训合格、完成信息录入后方可正式上岗，如因工作服装正在制作当中，工作人员仍须着正装（深色西装、白色衬衣）上班。若派驻单位有特殊情况需要临时安排其他工作人员进行顶岗，则顶岗人员应符合同等上岗条件，并及时告知旗政务服务中心。

（二）工作人员调出。

**1.申请审核。**调出前由派驻部门（单位）提前15个工作日填写《旗政务服务中心进驻人员离岗审批表》，由政务服务中心按照规定进行工作人员调出确认并签字。

**2.调出确认。**进驻部门（单位）首席代表负责组织好工作移交和接交，收回工作人员工作牌、文件柜、档案柜钥匙等交至旗政务服务中心大厅管理室，由旗政务服务局电子政务室清点调出人员使用的办公设施设备，旗政务服务中心大厅管理室核对调出人员在窗口工作期间的日常考勤情况。待完成上述流程及手续后由旗政务服务中心负责人签字，准予退出。旗政务服务中心大厅管理室负责调整窗口或办公室，删除调出工作人员考勤、评价器等信息。

四、其他事宜

各进驻部门（单位）要严格按照本规范执行，如未按要求履行相应程序的，按照旗政务服务中心绩效考评相关制度，对进驻部门（单位）及首席代表进行考核扣分、通报批评，情节严重的或导致调出工作人员出现旷工、脱岗以及办事窗口人员聚集等情况的，将取消个人和单位的年度考核评优资格。

附件：1.旗政务服务中心窗口变更登记备案表

2.旗政务服务中心窗口临时关闭（重启）申请表

3.旗政务服务中心进驻人员入岗审批表

4.旗政务服务中心进驻人员离岗审批表

附件1

旗政务服务中心窗口变更登记备案表

部门（单位）：

|  |  |
| --- | --- |
| 变更原因（新增或调减） |  |
| 新增（调减）窗口位置（编号）及数量 |  |
| 新增（调减）窗口起始日期 |  |
| 窗口办理业务内容（幅面不够可附表） |  |
| 自带（撤离）设施设备 |  |
| 申请部门（单位）意见 | 首席代表签字：（盖章）  年 月 日 |
| 旗政务服务中心大厅管理室意见 |  |
| 旗政务服务中心有关负责人签字 |  |

注：此表一式两份，进驻部门（单位）、旗政务服务中心大厅管理室各存档一份。

附件2

旗政务服务中心窗口临时关闭（重启）申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 部门（单位）名称 |  |
| 事由（需提供证明材料或文件） |  |
| 窗口位置编号 |  |
| 时间段 | 临时关闭 |  |
| 重启 |  |
| 固定时间、季节重启 |  |
| 保障措施（包括联络人及联络电话、业务咨询人员及咨询电话、宣传告知、业务高峰应对措施等情况） |  |
| 申请部门（单位）意见 | 分管领导或首席代表签字：（盖章） 年 月 日 |
| 旗政务服务中心大厅管理室意见 |  |
| 旗政务服务中心有关负责人签字 |  |

注：此表一式两份，进驻部门（单位）、旗政务服务中心大厅管理室各存档一份。

附件3

旗政务服务中心进驻人员入岗审批表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 民族 |  |  |
| 出生年月 |  | 政治面貌 |  |
| 学历 |  | 联系方式 |  |
| 毕业学校及专业 |  |
| 身份证号 |  | 人员身份 |  |
| 工作单位及职务 |  |
| 主要工作职责 |  |
| 窗口类型 |  | 服务事项 |  |
| 入岗时间 |  |
| 工作单位审批意见 | 签字 （盖章） ：年 月 日 | 政务服务中心审批意见 | 签字 （盖章） ：年 月 日 |
| 备注 | 此表一式两份，工作单位保存一份，政务服务局留档一份。 |

附件4

旗政务服务中心进驻人员离岗审批表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 民族 |  |  |
| 出生年月 |  | 政治面貌 |  |
| 学历 |  | 联系方式 |  |
| 毕业学校及专业 |  |
| 身份证号码 |  | 人员身份 |  |
| 工作单位及职务 |  |
| 窗口类型 |  | 服务事项 |  |
| 入岗时间 |  | 离岗时间 |  |
| 离岗原因 | 本人签字：  |
| 工作单位审批意见 | 签字 （盖章） ：年 月 日 | 政务服务中心审批意见 | 签字 （盖章） ：年 月 日 |
| 备注 | 离岗人员填写《政务大厅工作人员离岗审批表》，此表一式两份，工作单位保存一份，政务服务局留档一份。 |

乌审旗政务服务全过程监督制度

第一章 总则

**第一条** 为进一步规范政务服务行为，提升办事效率和服务质量，助力营商环境持续优化，根据工作要求，结合我旗实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所称政务服务是指乌审旗政府及其所属部门、法律法规授权的组织以及具有公共服务职能的企事业单位（以下统称政务服务部门）为公民、法人和其他组织依申请办理行政权力事项和公共服务事项的活动。

**第三条** 本办法所称全过程监督是指以增强服务意识规范服务行为、提高服务效率和服务质量为目的，对政务服务部门政务服务事项进驻、办理流程、办理情况及其工作人员服务质量进行监督，并根据监督结果，提出监督建议，推动解决问题的活动。

**第四条** 本办法适用于乌审旗政务服务大厅、政务服务信息平台提供的各类政务服务。政务服务信息平台包括自治区一体化政务服务平台、“蒙速办”APP、12345 政务服务便民热线、自助服务终端等。

**第五条** 政务服务全过程监督应坚持以人民为中心，遵循依法依规、公开透明、廉洁高效的原则，推进依法行政，推动政策落实和问题解决。

第二章 监督对象和内容

**第六条** 旗政务服务中心集中办理政务服务事项。旗级各部门所有面向社会的行政审批事项、公共服务项目应当纳入旗政务服务中心集中受理、办理，并接受政务服务中心的业务指导和监督。对进入或者退出政务服务中心集中受理、办理的政务服务事项进行初审监督。对进入政务服务中心集中受理、办理的政务服务事项运转情况进行协调和监督并适时通报有关情况。

**第七条** 政务服务事项办事流程监督。工作人员热情负责，办事流程合乎规范，对受理和转办的各项业务，窗口做到即来即收即办，严格按照承诺的办理时限，限时办结。审批人员规范优化申报材料、办理条件等审批要素，压缩审批时限，严格按照承诺的办理时限，限时办结。

**第八条** 各办事窗口及其工作人员的监督。制定政务服务工作人员考核评价办法，对政务服务有关部门及其工作人员考核。不断完善考核细则，坚持以日常考核为主，把日常考核和监督有机结合，建立健全政务服务的日常监督检查制度，对政务服务工作成绩突出的窗口和个人，应给予表彰。

第三章 监督程序

**第九条** 政务服务监督方式。

（一）明察暗访监督。通过抽查、暗访、召开座谈会、查阅审批案卷等方式进行监督，并留存相关监督材料。

（二）平台监督。依托自治区一体化政务服务平台对投诉处理、留言办理、办件时限、审批案卷、重点任务进行监督。

（三）电子监督。利用政务服务大厅视频监控对政务服务行为进行监督。

（四）“好差评”监督。依托政务服务“好差评”系统由市场主体、办事群众对政务服务部门及其工作人员进行监督。

（五）社会监督。通过信函、电话、“12345”便民热线、现场投诉等接受社会监督。

**第十条** 对于群众投诉举报、意见建议和“差评”，要建立台账，限期整改；对于情况复杂，一时难以解决的问题，要认真研究，建立长效机制，并向市场主体或群众做好解释工作。

**第十一条** 政务服务管理部门可聘请政治素质高、业务能力强和作风正派的人员作为政务服务社会监督员，对政务服务效能进行监督，客观反映政务服务中存在的问题，提出改进工作的建议。

第四章 监督结果运用

**第十二条** 对于监督过程中发现的问题，被监督部门及其工作人员有举证解释和申诉申辩的权利。对确认的问题要制定整改方案、限期整改，定期反馈整改进度、报送整改结果。整改方案应明确整改的内容、措施、完成时限、责任人等。对经举证解释和申诉申辩并调查核实不成立的问题，应予以明确告知被监督部门。

**第十三条** 监督检查中对政务服务部门及其工作人员有违反政务服务相关规定的行为，交由本级政务服务管理部门责令其整改；涉嫌违纪违法的，线索移交有关部门处理。

**第十四条** 监督检查结果纳入年度政务服务考核评价指标体系。

第五章 附则

**第十五条** 本办法由乌审旗政务服务中心负责解释。

**第十六条** 本制度自印发之日起施行。

乌审旗政务服务中心督查通报制度

**第一条** 为进一步加强政务服务中心窗口服务及人员督查工作，不断优化我旗营商环境，切实提高效率和服务水平，根据《乌审旗政务服务中心窗口单位及工作人员管理办法》，结合工作实际，特制定本制度。

**第二条** 督查通报坚持实事求是、客观公正原则，强化管理，务求实效。

**第三条** 督查通报对象。对进驻政务服务中心窗口部门和个人不规范行为进行定期通报。

**第四条** 督查通报内容。

（一）服务窗口（含前后台）日常管理情况。

（二）综窗人员晨会、夕会制度执行情况。

（三）领导带班制度执行情况。

（四）服务窗口及工作人员评优评先情况。

（五）政务服务运行机制落实情况。

（六）办事对象投诉、整改反馈情况等其他事项。

**第五条** 督查通报形式。

（一）口头通报。由政务服务中心带班领导或大厅管理室在每个工作日对前一个工作日巡查或自查发现的问题案例进行口头通报，重点对服务窗口出现的违规违纪问题进行通报批评，对表现突出的服务窗口进行通报表扬。

（二）约谈通报对当月在政务服务工作中存在问题较多或较严重的进驻窗口部门及个人，由政务服务中心负责于下月10日前约谈进驻窗口部门的首席代表；对问题严重且整改不到的部门，由政务服务中心领导于下月10日前约谈进驻部门分管领导，听取意见建议。

（三）书面通报按月通报。每月15日前，由政务服务中心对各进驻窗口部门上个月督查总体情况进行书面通报，通报情况及整改情况纳入年终考核；针对服务工作中存在的严重问题，影响恶劣且整改不到位的窗口及部门，在发现问题后立即向其派驻部门负责单位进行书面通报，同时报告纪检监察组。

**第六条** 督查通报程序。

（一）组织督查。由政务服务中心大厅管理室负责各类督查活动并编制通报内容。

（二）审核通报。

1.口头通报内容旗政务服务中心大厅管理室报分管领导审定。

2.约谈通报内容由政务服务中心大厅管理室成稿，其中约谈通报报政务服务中心领导审定。

3.书面通报，由政务服务中心领导审定后印发。

4.立卷归档。各类督查通报由政务服务中心大厅管理室按时间顺序编号存档。

**第七条** 督查通报结果运用。

督查通报作为政务服务中心服务窗口及窗口工作人员考核、评先评优等重要参考依据。

**第八条** 本制度自发布之日起执行。

乌审旗政务服务中心政务专递

免费邮寄服务制度

为进一步加快政务服务事项申报材料和审批结果收寄，确保政务专递及时、安全、保密、规范运行，特制定本制度。

一、政务专递内容

政务专递单向免费邮寄是乌审旗政务服务局与中国邮政集团公司乌审旗分公司签订协议，由乌审旗政务服务局承担单向邮寄费用，委托中国邮政快递EMS进行政务服务事项办理材料流转的邮递操作模式，收寄范围通达全国。

二、实施对象和范围

企业群众从内蒙古政务服务网（鄂尔多斯－乌审旗）、“蒙速办”App、自助服务终端提交申报所需的相关材料，或者到旗政务服务中心现场办理当场无法获取的审批结果（证照、批文等），原则上均应纳入免费邮寄服务范围（邮寄材料与办理事项没有直接关系的不予实行免费邮寄）。

三、寄送流程

（一）办事材料免费寄。能够提供邮寄服务的事项，企业群众通过内蒙古政务服务网（鄂尔多斯）、“蒙速办”App、自助服务终端申报的政务服务事项预审通过后，将所需申请材料原件经中国邮政快递EMS免费邮寄到旗政务服务中心一楼志愿服务台或“办不成事”反映窗口转交该事项所属窗口。

（二）审批结果免费寄。申请人在旗政务服务中心综合窗口或网上申报事项时，可根据申请人意愿，选择审批结果邮寄方式填写联系人、联系电话、地址等信息。待事项办结后，根据申请人提供的邮寄信息，出件窗口工作人员将审批结果通过旗政务服务中心免费邮寄服务点邮寄给申请人，并保存快递存单、填写邮寄台账。

（三）邮件进度查询。企业群众可拨打7218686或登录EMS中国邮政速递物流官网查询邮件实时动态。

四、具体要求

（一）根据《中华人民共和国邮政法》，在法律允许的范围内开展政务专递工作，加强证照（材料）邮件在所有流转环节的管理，确保安全寄达。

（二）旗政务服务中心将严格把关，对各窗口政务专递清单进行随机抽查，对不属于政务专递免费邮寄服务范围的邮件单进行追究，如进驻部门及工作人员问题，按照绩效考核进行扣分并补缴快递费用。

（三）利用旗政务服务中心LED屏、海报、微信公众号等多种形式、多种渠道广泛宣传政务专递免费邮寄服务，提高企业群众知晓度。

五、本制度自印发之日起执行，由乌审旗政务服务中心负责解释