附件7

三亚市天涯区行政审批服务局

政务服务窗口工作人员管理办法

第一章 总 则

**第一条** 为提升全区各大社区社会事务受理服务部、居便民综合服务中心、村（社区）便民服务站标准化建设和规范化管理，根据《海南省人民政府办公厅〈关于印发海南省政务规范化服务指导意见〉的通知》（琼府办〔2014〕159号），制定本办法。

**第二条**  各大社区社会事务受理服务部、居便民综合服务中心、村（社区）便民服务站窗口工作人员，均适用本办法。

**第三条** 窗口工作人员的管理，应当遵循科学、民主、公开、公平、公正和注重实绩的原则。

**第四条** 窗口工作人员实行区行政审批服务局与所在大社区、村（居）双重管理，区行政审批服务局主要负责业务上的管理和考核。

**第五条** 区行政审批服务局根据本办法和窗口工作实际，建立健全窗口工作规范、服务事项办理程序规范等各项监督管理制度，加强对窗口工作人员的检查、考核、监督和业务指导。

**第六条** 本办法自发布之日起执行。

**第七条** 本办法具体应用问题由区行政审批服务局负责解释。

第二章 窗口的管理

**第八条** 区行政审批服务局按照法律法规规定和区委区政府统一安排，根据进一步深化“放管服”改革、海南自由贸易试验区和中国特色自由贸易港建设以及不断优化营商环境的目标要求，结合实际情况，设置和调整窗口。

**第九条** 区行政审批服务局对窗口实行统一的工作流程和服务标准等规范化管理。

第三章 窗口工作人员的管理

**第十条** 区行政审批服务局根据进驻窗口承办的业务量拟定工作人员数量，各大社区、村（居）按拟定人数选派窗口工作人员，并把名单报区行政审批服务局备案。

**第十一条** 窗口工作人员应具备以下条件：

（一）能熟练操作电脑、网络应用及其他现代化办公设备；

（二）服务意识强，语言表达清晰，能够优质高效地完成服务事项办理；

（三）做到着装整洁、举止得体、礼貌周到、用语文明；

（四）对办事人员提出的问题要耐心解答，对无法在现场解决的问题和堵点，要做好记录并及时汇报，将处理结果及时反馈至办事人员。

**第十二条** 窗口工作人员应相对稳定，不得随意调换或安排其他工作。如不能保证窗口正常运行的，需提前一天向区行政审批服务局报备，与区行政审批服务局商定应对措施后方可离岗，确保窗口的持续正常运行。

**第十三条** 窗口人员调整需提前一个月以函件的形式向区行政审批服务局通报拟轮换对象及基本情况，区行政审批服务局审核同意，拟更换人员应先到窗口熟悉业务一周后按规定办理相关手续。未经区行政审批服务局审核同意，不能任意轮换窗口工作人员。

**第十四条** 窗口工作人员出现以下情形之一的，区行政审批服务局决定给予退回：

（一）严重违反工作纪律和相关业务制度，造成重大不良影响的；

（二）存在违法行为的；

（三）业务能力差，三次以上办件出错，经培训后考核仍然不能胜任工作的；

（四）被投诉查实三次以上且主要责任在窗口工作人员一方，造成极其恶劣影响的；

（五）考核不合格的；

（六）出现其它严重情况需要退回的。

**第十五条** 退回的办理程序：

（一）区行政审批服务局发出退回函件通知所在大社区、村（居）；

（二）大社区、村（居）拟定新窗口工作人员报区行政审批服务局，同时按照规定对被退回人员作相应处理；

（三）被退回的工作人员办理相关手续；

（四）新的窗口工作人员完成相关交接工作，被退回的工作人员方可退出。

第四章 窗口工作人员的工作制度

**第十六条** 服务承诺制度

（一）服务承诺制度是指根据职能要求对服务内容、程序、标准、依据、监督方法等向社会进行公开承诺，接受社会监督，承担违诺责任的制度。

（二）服务承诺制度的总体要求是坚持全心全意为人民服务的宗旨，文明办公、秉公办事、不以权谋私，自觉维护勤政廉政形象，向人民群众做出更高质量的服务承诺，对违诺做出处理或处罚并向社会公开，接受公众监督。

（三）服务承诺制度的主要内容：

1.按照各类服务事项办理程序和对外公示的事项办事指南进行办理，提高工作透明度，接受社会监督。

2.办理各类服务事项实行限时办结制度，按照效能要求，在规定或承诺的时限内办理完毕。

**第十七条** 一次性告知服务制度

（一）一次性告知制度是指管理和服务相对人到窗口办事或来电咨询有关办理事宜时，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、所需的全部材料以及不予办理的理由的制度。

（二）对管理和服务相对人要求办理的事项，经办人应当场审核其有关手续和材料，对即时办理的事项要即时办理；对手续、材料不齐全或不符合法定形式的，应一次性书面告知其所需补充的手续和材料。

（三）管理和服务相对人电话咨询办理事项的，可口头一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序所需的全部材料，并做好记录。

**第十八条** 限时办结服务制度

（一）限时办结是指各类须经窗口办理的事项，在手续完备、材料齐全且内容符合法律、法规及有关规定的前提下，要努力提高效能，在规定时限或承诺时限内及时办结的一项服务制度。

（二）按照各类服务事项办事指南明确规定的时限之内办结。

（三）限时办结的时限以工作日计算。符合条件的，办理时限从收到申请的次日起计算，国家法定的节假日不计算在内。

**第十九条** 首问责任服务制度

（一）服务对象到窗口办事或来电来访，与其接触、联系、接受问讯的第一位工作人员即为首问责任人，首问责任人应承担解答、办理、转交或引导责任。

（二）首问责任人对于服务对象办理的事项为非隶属职责范围的，要说明理由并做好引导。

（三）首问责任人在接待服务对象时，应文明礼貌、耐心细致、热情周到，要使用文明用语，禁用“不知道”“不清楚”“不归我管”等为由推脱首问责任或敷衍问讯者。