

东营市东营区政务服务中心管理办公室

东区政务办发〔2018〕2号

东营区政务服务中心管理办公室 关于印发《东营区政务服务中心管理办法 (试行)》的通知

区政府有关部门、单位：

为加强政务服务中心的规范管理，全面提升政务服务中心的工作效率和服务质量，努力建设服务型政府窗口，现将《东营区政务服务中心管理办法（试行）》予以印发，请认真贯彻执行。

东营区政务服务中心管理办公室

二〇一八年一月二日

东营区政务服务中心管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强东营区政务服务中心（以下简称“中心”）管理，保证政务服务工作规范、高效、有序运行，结合工作实际，特制定本办法。

第二条 入驻中心的部门、单位窗口及窗口工作人员适用本办法。

第三条 按照“热情主动、便民高效、规范公开、公正廉洁”的原则，为公民、法人和其他组织提供政务服务事项的办理和服务。

第二章 管 理

第四条 项目管理

（一）区政府规定的各部门面向社会公众办理的政务服务事项原则上都进入中心集中办理。暂不具备条件在中心集中办理的政务服务事项，须报经区政府批准。

（二）进驻中心集中办理的政务服务事项，各部门不得在原单位进行受理。

（三）各部门需要对进驻中心政务服务事项进行调整、变更的，应及时向中心提出调整、变更申请，报区政府批准后方可实

施。

第五条 日常管理

(一) 大厅工作人员在上班时要严格遵守窗口工作人员行为准则：

1. 严格遵守上下班纪律，严禁迟到早退，上班期间一律不得无故空岗、脱岗；

2. 严禁带无关人员进入工作区；

3. 办公桌面物品摆放要整齐、整洁，不得摆放与工作无关的物品；

4. 坐姿、站姿要端正；及时接听窗口工作电话，在办理业务中不准接听私人电话；

5. 不得穿吊带装、超短裙等奇装异服，不得穿拖鞋；不准衣冠不整；

6. 不准浏览与工作无关的网站，不准使用股票、黄金等交易软件；

7. 不准扎堆聊天、串岗、吸烟、吃东西；不准在服务对象面前化妆，不准在服务对象面前有不文明行为；

8. 不准态度冷漠，语言生硬，要使用文明用语，微笑服务；出现纠纷时要第一时间向窗口负责人、楼层负责人或督查部反映；

9. 工作日，中午一律不准饮酒。

(二) 严格落实安全保卫管理规范：

1. 牢固树立安全防范意识，确立“安全第一”的防范思想，

共同维护中心的公共安全；

2. 下班时应当关好门窗，锁好抽屉，切断电脑、打印机等办公设备电源，严防安全事故发生；

3. 管理好本窗口大厅统一配置的物品，如有遗失或损坏，责任自负；

4. 节假日和非工作时间，大厅工作人员因工作需要进入中心，需向中心督查部报告并经保安同意，同时实行出入登记管理；

5. 窗口单位搬进或搬出办公设备，必须到总服务台登记备案。

第六条 电子政务管理

（一）进驻窗口部门、单位必须应用东营市政务服务平台和网上审批系统办理业务。

（二）进驻窗口部门、单位要积极宣传引导办事群众通过山东省政务服务网进行网上申办业务。

第七条 人员管理

（一）入驻窗口和窗口工作人员应服从管理，严格遵守中心各项规章制度。

（二）德（主要考核政治、思想表现和职业道德表现等情况）、能（主要考核业务、政策水平，协调和办事能力）、勤（主要考核工作态度、勤奋敬业精神和遵守中心规章制度等情况）、绩（主要考核履行职责，完成工作任务数量、质量、效率，服务对象满意率等情况）。

（三）窗口工作人员必须严格遵守国家的法律、法规和如下

管理规定：

1. 不得接受服务对象赠送的物品、现金、金融卡和各种有价证券；
2. 不得以任何名义和借口向服务对象索要钱物、拉赞助、摊派或巧立名目收费等；
3. 不得以任何名义和借口要求服务对象报销应由个人支付的费用；
4. 不得参加服务对象邀请的带有交易性的宴请，以及用公款支付的营业性场所的娱乐消费；
5. 不得参与任何形式的有偿中介活动。

（四）凡有下列情况的窗口工作人员，由中心退回原派出单位：

1. 年终考核“不称职”或“不合格”的；
2. 不服从中心管理、不遵守窗口工作人员行为规范、不严格执行中心管理办法，且屡教不改的；
3. 连续2个考核周期考核为后6名或一年内2个考核周期为后6名的；
4. 一年内两次被各监督机关通报批评的；
5. 严重违纪违规，造成恶劣影响的；
6. 因违纪违规被有关部门给予党纪政纪处分的。

第八条 考核

（一）中心坚持“客观公正、民主公开、注重实绩”原则，对进驻窗口及工作人员开展项目管理、日常管理、电子政务、窗

口工作人员考核等方面的考核。

(二) 中心采取半月公示、月通报、季度考核、年度总评相结合的方法对入驻窗口和工作人员进行考核，考核结果作为中心评先树优依据。

(三) 考核的基本程序：

1. 窗口工作人员

(1) 窗口工作人员半月公示

每两周督查部对窗口工作人员的考勤情况进行公示。

(2) 窗口工作人员月通报

每月督查部对办件情况、考勤请销假情况、大厅综合巡查情况、领导现场办公情况、信息宣传情况、工作纪律秩序情况、评议投诉情况等汇总量化后进行公示。

(3) 窗口工作人员季度考核

①督查部根据日常巡查、视频巡查、人员考勤、投诉等情况，进行量化评分，提出工作人员考核成绩；

②考核小组对考核成绩审核后，进行公示。

(4) 窗口工作人员年度总评

①督查部根据窗口工作人员各季度考核成绩平均分及特殊加减分，进行综合评审、量化评分，提出考核等次意见；

②考核小组评议并提出考核等次意见，确定考核等次，公布考核结果。

2. 进驻部门、单位窗口

(1) 季度考核

①督查部根据日常巡查、视频巡查、人员考勤、投诉、办件量等情况，进行量化评分，提出考核等次意见；

②考核小组对初定考核等次进行审核，确定考核等次，并公布考核结果。

(2)年度总评

①督查部根据进驻部门、单位各季度考核成绩平均分及特殊加减分，进行综合评审、量化评分，提出考核等次意见；

②考核小组对初定考核等次进行审核，确定考核等次，并公布考核结果。

第三章 附 则

第九条 本办法由区政务服务中心管理办公室负责解释。

第十条 本办法自2018年1月1日起实施。