

凤县行政审批服务局文件

凤审服发〔2022〕84号

凤县行政审批服务局 关于印发《凤县政务服务中心制度汇编》的通知

各进驻窗口单位，政务服务中心：

《凤县政务服务中心制度汇编》经征求各进驻单位意见，修订完善后并经局务会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

附件：《凤县政务服务中心制度汇编》

凤县行政审批服务局

2022年11月3日



凤县政务服务中心制度汇编

凤县行政审批服务局

2022 年 11 月



目 录

1. 凤县政务服务中心学习制度.....	1
2. 凤县政务服务中心窗口工作人员考勤制度.....	2
3. 窗口工作人员“十要十不准”	4
4. 凤县政务服务中心投诉监督处理制度.....	5
5. 凤县政务服务中心“一次性”告知制度.....	8
6. 凤县政务服务中心首问办负责制.....	11
7. 凤县政务服务中心限时办结制度.....	13
8. 凤县政务服务中心帮办代办工作制度.....	15
9. 凤县政务服务中心 AB 岗工作制度.....	17
10. 凤县政务服务中心文明办公制度.....	19
11. 凤县政务服务中心卫生管理制度.....	21
12. 凤县政务服务中心“好差评”工作制度.....	23
13. 凤县政务服务联席会议制度.....	26
14. 凤县政务服务中心消防安全管理制度.....	28
15. 凤县政务服务中心安全管理制度.....	33
16. 凤县政务服务中心“服务之星”和“红旗窗口”评选制度.....	35
17. 凤县政务大厅文明卫生窗口（办公室）评比办法.....	37
18. 凤县政务服务中心“六个不让”服务承诺.....	41
19. 凤县行政服务中心“七心七零”服务承诺.....	41
20. 凤县政务服务大厅企业开办服务专窗（综合窗口）职责.....	42
21. 凤县政务服务中心“政务专递”运行管理办法.....	44
22. 凤县政务服务中心预约服务制度.....	45

五、日

1. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

2. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

3. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

4. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

5. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

6. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

7. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

8. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

9. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

10. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

11. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

12. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

13. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

14. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

15. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

16. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

17. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

18. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

19. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

20. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

21. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

22. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

23. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

24. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

25. 日本帝国主义侵华战争爆发后，

凤县政务服务中心学习制度

为增强政务服务中心全体工作人员自觉学习的意识，进一步提高中心窗口人员的政治素质和业务能力，创造性地做好新时期的政务服务工作，特制定本制度。

一、政务服务中心学习采取集中学习的方式进行。

二、政务服务中心集中学习由政务服务中心组织实施，并负责制订政务中心学习计划，确定学习内容，重点为党的路线、方针、政策、国家的法律法规、时事政治和各类业务知识等。

三、学习时间原则上每月 2 次，每月第一周和第三周的周一早 8:00-9:00。

四、政务服务中心组织的集中学习，全体工作人员必须参加，不得无故缺席。

五、政务服务中心负责检查工作人员参加集中学习的出勤情况，因故不能参加学习，应事先向政务服务中心负责人请假，对无故不参加学习者，按缺勤半天处理。

六、政务服务中心要做好学习记录和抽查中心全体工作人员的学习笔记。

凤县政务服务中心窗口工作人员考勤制度

为进一步加强县政务服务中心窗口工作人员作风建设，规范窗口工作人员出勤，严格工作纪律，确保窗口业务工作正常有序开展，更好地向社会、公众提供规范、高效、便捷的服务，特制定本制度。

第一条 考勤由政务服务中心（以下简称“中心”）专人负责实施。考勤人员要认真负责，督促窗口工作人员严格遵守考勤制度。

第二条 各进驻单位窗口工作人员必须严格遵守中心的作息时间（工作日早 9:00-12:00，午 13:00-17:00，如有调整，以通知为准），不得迟到、早退。

第三条 中心实行每日两次指纹签到、两次指纹签退考勤（签到时间为早上 8:55 以前，中午 13:00 以前）。迟到 10 分钟以内签到的视为迟到，超过 30 分钟的视为旷工，每月迟到累计 5 次，按旷工半天处理；提前签退按旷工处理。

第四条 因外出执行公务或其他工作原因不能及时签到者，应提前报备考勤负责人。耽误 2 小时以上的，须提供主管部门书面证明。

第五条 每月将考勤结果进行汇总后予以公布，并将考勤结果反馈回各进驻人员主管部门。

第六条 所有窗口工作人员不得擅离职守，临时外出或

工间休息应控制在 15 分钟以内，15 分钟以上的外出应安排 B 岗人员顶岗，并按以下规定履行请假手续：

（一）请假 15 分钟以上，2 小时（含）以内的，须向中心考勤负责人报备，做好临时外出登记，安排人员顶替岗位，并按时回岗；

（二）请假 2 小时以上，2 天（含）以内的，由个人书面申请，经主管部门分管领导及中心负责人批准，并安排人员顶替岗位；

（三）请假 2 天以上的，由个人书面申请，经主管部门主要负责人及中心主任同意批准，并安排人员顶替岗位；

（四）各类请假手续均须及时送考勤负责人处备案，原则上不允许事后补假，请假结束到岗后及时予以销假；

（五）工作人员因病请假的，应有医生诊断及建议休假证明，并按请销假程序报批。

（六）按规定享受婚假、产假、探亲假、丧假，按请销假程序报批。

第七条 指纹考勤记录和实时考勤记录同时作为考勤依据。

第八条 本制度由中心负责解释，自公布之日起实施。

窗口工作人员“十要十不准”

为进一步改进工作作风、提升服务水平、做到群众满意，根据省市县窗口单位及工作人员纪律作风等规定要求，特制定如下“十要十不准”，县政务服务中心所有窗口工作人员在工作中认真贯彻落实。

- 一、要坚守岗位、不准空岗串岗；
- 二、要遵守纪律、不准迟到早退；
- 三、要注意形象、不准闲聊喧哗；
- 四、要多读好书、不准看电影视频；
- 五、要干好工作、不准炒股网购；
- 六、要精研业务、不准玩手机打游戏；
- 七、要养好习惯、不准工作时吃零食外卖；
- 八、要廉洁自律、不准吃拿卡要和中午饮酒；
- 九、要热情服务、不准冷落刁难歧视训斥办事者；
- 十、要知错善改、不准打击报复投诉举报对象。

对违反上述“十要十不准”任意一条的工作人员，一经查实，县政务服务中心将按照有关规定，对本人进行约谈，并在全县对其单位及个人进行通报批评，情节严重的交县纪委监委立案查处。

（投诉电话：0917-2653186）

凤县政务服务中心投诉监督处理制度

为进一步提高办事效率、完善办事程序，提升窗口工作人员服务的良好形象，使当事人对办理行政审批事项的意见投诉有门，并能得到满意的答复，特制订本制度。

一、投诉形式

（一）服务对象有权以现场投诉、电话投诉、信函投诉、微信投诉等形式，对部门窗口、政务中心及工作人员依法行政，文明服务、办事效率、清正廉洁等方面存在的问题以及违反国家法律法规和政务中心规章制度的行为进行投诉。

（二）管理人员通过大厅巡查、网络电子监察等途径发现窗口人员因服务态度生硬、用语不礼貌，行政效能低下，与群众发生争执或使群众有抱怨不满情况的，也视同投诉，按照相关处理程序办理。

二、投诉内容

政务中心负责受理服务对象对以下问题的投诉：

（一）工作敷衍塞责、推诿，效能低下等影响行政审批效能的行为；

（二）工作纪律散漫，服务态度恶劣，语言生冷，讽刺服务对象的行为；

（三）未在承诺期限内依法办结行政审批事项或未按规定在政务中心财政收费窗口收取行政许可等相关行政事业性费用的行为；

（四）在受理或者办理行政审批及服务事项过程中索贿、受贿或者违规收费、谋取非法利益的行为；

（五）其他违反政务中心规章制度的行为。

三、投诉处理流程

（一）投诉受理

政务服务中心负责受理、汇总、答复服务对象对部门窗口及其工作人员的投诉、举报工作。接到投诉后，政务服务中心要第一时间了解投诉原因、内容，核实群众投诉事宜，查证取证事实真相并客观、公证处理投诉事宜，详细做好投诉登记备案，核查处理工作。

（二）投诉调查方式

1. 利用网络电子监控，还原事情经过；
2. 询问投诉者与被投诉者，了解事情经过，并做好记录；
3. 向了解事情经过的办事群众及旁边工作人员进行询问，了解真实情况，并做好相关记录；

（三）投诉处理及反馈

1. 当服务对象在办事现场投诉部门窗口和工作人员在办理行政审批及服务事项过程中存在的问题时，政务服务中心应立即进行协调并告知该窗口负责人。对于投诉事项简单，

能够当场答复的投诉问题，窗口负责人（若无窗口负责人由政务服务中心主任负责）应第一时间出面协调解决，取得办事群众谅解。

2. 对于需要有关部门窗口处理的投诉问题，例如即办事项未按时办结或有意不受理以及其他由于窗口人员工作上的疏忽而导致的投诉，由政务中心与窗口负责人共同商议解决办法，对可以即刻办理的事项，应即刻处理，对不能立即办理的事项，由窗口负责人向群众告知清楚具体的办结时间并将具体办事流程事项解释清楚。对于此类投诉，被投诉的窗口负责人要在 2 个工作日内将处理情况反馈给县政务服务中心，由中心负责跟踪督促，将最终的处理结果告知投诉人，并获得投诉人谅解。

3. 投诉方对处理意见不满意的，政务服务中心应当重新 进行核实，将有关情况通报相关窗口单位和领导，并提出处理意见。

凤县政务服务中心“一次性”告知制度

为切实转变工作作风，真正体现政务服务中心为民、便民、利民的服务宗旨，加强对受理行政审批事项的规范化管理，进一步提高政务服务质量和水平，制定本制度。

一、一次性告知

一次性告知是指服务对象来政务服务中心或电话咨询办理行政许可、非行政许可审批和公共服务事项时，工作人员应一次性全面准确地告知服务对象所要办理事项的依据、时限、程序、收费所需的全部资料以及不予办理事项的制度。

二、告知方式

（一）书面告知

服务对象到窗口申请办理或咨询行政审批事项时，窗口工作人员应一次性告知当事人该事项的办理程序及所需申报材料等，主动提供相关示范文本、表格和资料，出具《一次性告知单》，待申请人提交补齐材料后进行补办。

（二）口头告知

服务对象对书面告知内容的意思表示有不理解、不明白的，应向服务对象口头解释说明。

三、告知要求

（一）窗口人员在接受行政审批事项咨询时，应一次性告知服务对象办理该事项所需的申报材料、办理程序、办理

时限、收费标准等相关内容。对于手续、资料不齐全或不符合法定程序的，应一次性书面告知需补正的手续和资料，并存档备案。电话咨询告知的，要做好一次性告知的电话记录。

（二）窗口人员应当热情，主动地提供咨询服务，不得以自己不了解情况和不熟悉业务为借口要求当事人到部门去咨询或办理行政审批事项；如果服务对象咨询的事项不属于本窗口业务，应主动将服务对象指引到相关窗口或告知有关窗口所在的位置。

四、工作要求

（一）窗口工作人员在受理行政审批事项时，对服务对象递交的申报材料应当认真审查，对申报材料中存在的问题需一次性指出，并指导服务对象更正。依法可以当场更正的，应当允许服务对象当场更正；不能当场更正的，应当将指出的问题和修改意见详细记录在《一次性告知通知书》中。

（二）各窗口要把进入政务服务中心办理的行政审批事项的内容、法律依据、办事程序、办事条件、承诺时限、收费标准、数量限制、全部审批材料目录等印成《办事指南》置于窗口上，便于服务对象查阅。

（三）窗口工作人员要随时了解掌握业务范围内的法律法规动态，若出现行政审批事项调整或行政审批事项的办理程序、申报材料发生改变，要及时调整修订窗口《办事指南》的相关内容。

五、责任追究

由于窗口人员“一次性”告知不全面、不彻底，让办事群众多跑路、多耗时，被服务对象投诉或被新闻媒体曝光，造成不良影响的，视情节轻重，给予批评教育，并追究有关领导的责任。

凤县政务服务中心首问办负责制

为积极推进服务型政府建设，进一步增强中心全体工作人员的服务意识，转变机关作风，提高服务质量和水平，更好地为企业和群众提供方便、快捷、满意的服务，特制定本制度。

一、首问办负责制适用于政务服务中心全体窗口工作人员。

二、本办法称首问办负责制是指服务对象到中心办事（含举报、投诉、咨询等），接受询问的首位工作人员必须负责解答、处理、协调、并督促或引导到经办窗口办理的制度。首问办责任人是指到中心办理事项或通过电话咨询事项的服务对象接触或询问到的第一位工作人员。

三、首问办责任人的服务规范要求：

（一）首问办责任人对服务对象必须做到首问必答，首问必果。对职责范围内的事，要按服务承诺及时受理，热情耐心的解答申请人的咨询，并一次性告知其有关事项，说明应提供的全部资料和办事程序，必要时提供有关资料、表格等。

（二）对非本人职责范围内但在中心办理的事项，首问办责任人应热情相待，耐心解释，主动告知有关责任人所在窗口，必要时告知联系电话或主动为群众联系有关窗口。

（三）服务对象提出办理的事项不属于中心职责范围内的，首问办负责人应向办事群众作出说明，并尽自己所知给予

指导和帮助。

（四）首问办负责人在接待服务对象时，应文明礼貌、热情大方、使用文明用语，禁用服务忌语。要服务对象着想，不得冷漠待人，不得推诿扯皮，要充分体现中心工作人员良好的品质、素养和乐于助人的精神风貌。

四、政务服务中心全体工作人员要熟悉各项业务和工作流程，明确自己的岗位职责，了解各窗口的职责范围，要不断加强业务学习，努力提高依法行政水平、业务技能操作水平和快捷办事的工作效率。

五、对违反首问办负责制的处罚。有下列情节者，一经查实，要视情况给予教育、批评和通报等处理。

（一）首问办负责人未及时将服务对象拟办的事项移交给有关人员的；

（二）有关人员未及时与服务对象联系、拖延处理时间或以其它借口拒绝、搪塞服务对象的；

（三）冷漠对待服务对象，应当告知而没有明确告知有关事项的；

（四）对服务对象要办事项推诿扯皮、不负责任的；

（五）对服务对象态度恶劣，使用服务忌语的；

（六）其它违反首问办负责制服务规范要求的；

六、政务服务中心设立投诉电话。对中心工作人员不履行首问办负责制要求的，服务对象可以通过投诉电话进行举报。

凤县政务服务中心限时办结制度

为加强政务服务中心效能建设、作风建设，全面提高工作效率，结合本中心实际，制定本制度。

一、限时办结制度是指依据法律、法规、规章和有关规定，对服务对象所办理的事项，在所需资料齐全、手续完备的情况下，责任人必须在规定时限内予以办结或予以答复的制度。

二、本制度适用于政务服务中心和进驻部门窗口工作人员。

三、实施限时办结制度要坚持效能的原则，在处理行政审批事项时，要不断优化工作程序，减少环节，方便群众，强化服务。既要按时办结，又要保证办理的质量，提高工作效率。

四、对外公布行政许可和其他行政审批事项承诺办理时限，明确办理机构、责任岗位、办理流程 and 办理时限。

五、依据法律、法规、规章明确办事时限或承诺办理时限的，按照规定时限完成，可以提前的要争取提前办结。

六、限时办结的时限以日计算，开始之日不计算在办理时限内。符合条件的，办理时限从收到申请的次日起计算。材料不齐全或者不符合法定形式的，采取补齐补正，补齐补正的时限不算限时办结时限内。部门之间的办理时限从交接登记的次日起计算。

七、对特别紧急的事项，应当急事急办，随到随办。因特殊情况不能按期办结需要延期的，受理事项的单位（科室）要认真填写《行政审批局办理事项延期申请表》，同时还要请示有决定权的领导签字同意。决定延期的，要将延期理由和延长时间告知申请人。

八、因工作效率低下，未能在规定的工作时限内办结有关事项或作出明确答复的，按照有关规定作出相应处理。

九、未按时限办理或对应办事项造成延误的，均要追究责任。

十、对不执行本制度或不按制度办理的可向局办公室投诉，投诉电话：0917-4763606，对举报和投诉的，一经查实，要对有关责任人做出处理。处理结果与工作人员考核、晋级、升职等挂钩。

凤县政务服务中心帮办代办工作制度

为进一步深化行政审批制度改革，优化营商环境，为企业和群众提供优质、高效、便捷的“一对一”“多对一”贴心服务，制定本制度。

一、岗位职责

县政务服务中心应根据实际设立帮办代办服务窗口，确定专(兼)职人员作为帮办、代办窗口的业务对接工作人员，具体负责行政审批业务和本部门职责范围内的帮办、代办工作，代替企业和群众办手续，减少企业和群众办事少跑腿。

二、业务范围

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办工作人员全程代替办理。

(一) 帮办代办范围。政务服务中心帮办范围是与群众关系密切的民生保障类公共服务事项，代办范围是对来窗口办理行动不便或其他特殊群众，提供代办服务。

(二) 帮办代办职责。帮办代办人员负责业务协调、解答咨询、受理代办申请，指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的各类问题。

三、代办程序

(一) 需要帮办代办的企业和群众，就相关政务服务事项向帮办代办窗口提出申请。

(二) 属于帮办代办窗口业务范围的，帮办代办工作人员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务窗口办理；对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接后，由代办人员代替申请人完成代办事项；材料不齐全的代办事项，代办工作人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人快速补齐材料；不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供引导服务，将申请人引导至该业务办理窗口。

四、工作要求

代办帮办工作人员不得利用代办帮办工作便利谋取私利，严禁接受服务对象礼物、吃请及其它有偿消费，违者按相关规定处理。

本制度由政务服务中心负责解释。

凤县政务服务中心 AB 岗工作制度

为健全政务服务中心工作制度，强化分工协作，提高工作效率，避免工作空岗、缺岗和延误现象的发生，保持工作的连续性，制定 AB 岗工作制度。

第一条 AB 岗工作制是指在各服务窗口中，分别设置两个岗位承担人，A 岗人员为该职位的主要责任人，B 岗人员为该职位的备岗责任人，当 A 岗人员因出差、开会、休假等情况离岗期间，由明确的 B 岗人员代替其执行职责的工作制度。

第二条 实行 AB 岗工作制度的目的是确保政务服务中心各项工作有效落实，并适应工作要求培养一岗多能工作人员。

第三条 AB 岗工作职责

（一）各窗口都要确定 AB 岗，避免出现空岗现象。

（二）A 岗人员离岗前，必须提前做好工作移交，因特殊原因来不及移交的，B 岗人员要主动顶岗，除做好本职位工作外，承担 A 岗的工作，A 岗返回时及时移交工作。

（三）B 岗人员在顶岗期间，应认真负责做好 A 岗工作，享有 A 岗人员的职责权利，并对执行 A 岗工作结果负相应责任。

（四）A、B 两岗要加强业务学习，互相传授业务知识、操作规程和相关技能，不仅要精通主办工作业务，还要熟悉协办工作业务，提高自己的业务工作能力和

第四条 责任追究

对 AB 岗责任人因推诿扯皮等原因造成工作失误或影响办事效率的,视情节轻重分别给予批评教育或相应处分,对情节严重的给予通报批评,并追究相应责任。保证 AB 岗工作制度有效实施。

凤县政务服务中心文明办公制度

一、严于律己，清正廉洁

(一) 严格执行国家各项法规，遵守各项规章制度，坚持原则，秉公办事，不循私情，忠于职守，勤政廉洁。

(二) 严禁与服务对象争吵，自觉接受服务对象和社会各界的监督。

(三) 严禁工作日午间饮酒。

(四) 严禁审批事项无正当理由超时办结。

(五) 严禁上班时进行与工作无关的活动。

(六) 严禁有诺不践、推诿扯皮、吃拿卡要。

二、文明礼貌，优质服务

(一) 严禁工作态度生冷硬、语言不文明、作风粗暴。公务接待要热情主动，耐心解答，会客和接听电话时要热情礼貌、言语文明，使用文明用语。做到来有迎声，问有答声，走有送声。

(二) 工作认真负责。对待服务对象思想上要有真心、诚心、用心，工作上要热心、耐心、细心，对所办事宜，坚持马上办、主动办、公开透明办。

(三) 工作人员要衣着整洁大方、举止端庄、文明礼貌、微笑服务。

(四) 不迟到、不早退，按时上下班，不得擅自离岗，有

事外出要请假，回来要及时销假。

（五）不得在班上吃零食，不得将子女带到办公室，不打电脑游戏，不串岗、不聊天，不在办公场所打闹和大声喧哗。

三、环境优美，秩序井然

从我做起，人人动手，自觉维护办公区环境卫生，做到办公区整体格局协调、有序、统一。

（一）合理布置办公设备，办公桌椅要摆放整齐。

（二）讲究卫生，环境整洁。净化、美化、优化室内外环境，做到室内清洁卫生，窗明几净，物品摆放有序，不乱放、乱摆、乱挂、乱贴，不在禁止的地方吸烟，不乱扔烟头和杂物。

凤县政务服务中心卫生管理制度

为确保县政务服务中心环境卫生整洁、有序，特制定本制度。

一、卫生负责划分

（一）各窗口工作人员办公区域的桌椅、后台办公室及其使用设备的卫生管理，由窗口工作人员负责。

（二）大厅地面、走廊、会议室、洗手间等公共部分的卫生，由专职保洁员负责。

二、卫生形象要求

（一）大厅窗口、自助服务区、展示区及后台办公室的桌椅等摆放整齐，电脑主机、打印机、扫描仪等放置在办公桌上，评价器放置在大理石台面上，线路理顺并摆放整齐，严禁直接放置在地面上。桌面上的设备、文具资料摆放整洁，除办公时须放置的文件、材料及必要物品外，桌面上严禁放置与工作无关的其他物品，公务处理完毕，桌面资料堆放整齐。

（二）大厅地面无烟头、无纸屑、无痰迹、无沙泥、无油污等，顶棚无灰尘、无蜘蛛网。

（三）办公椅、桌子、茶几、等候区座椅等干净整齐，无灰尘，大厅内物品摆放整齐到位。

（四）玻璃洁净明亮、无灰尘、无油污；窗框无灰尘、油渍；窗台无积尘，无杂物。

(五) 大厅窗口工作人员上下班换下的衣服必须放在指定后台审批科室或柜子内，禁止摆放在工作椅上或随处乱挂，各窗口形成的生活和办公垃圾由窗口人员负责清理。

三、大厅内所有区域禁止吸烟。

四、书报、资料要摆放整齐有序。

五、每天上班前，窗口工作人员对区域卫生进行认真清扫，每周五下午下班前开展卫生大扫除，彻底清扫，不留卫生死角。

六、大厅全体工作人员要树立讲卫生的习惯。爱护中心公共设施，自觉维护和美化大厅工作环境。对外来人员在大厅违反卫生制度的要及时劝告和制止。

七、本制度自公布之日起施行。

凤县政务服务“好差评”工作制度

第一条 为及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，主动接受社会监督，有针对性地改进政务服务，提升政务服务效能，助力优化营商环境，按照《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）和省、市要求，结合我县实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“好差评”制度（以下简称“好差评”），主要是指办事企业和群众对政务服务机构及其工作人员在开展政务服务过程中按照“一事一评”的方式，对政务服务窗口工作人员的服务态度、服务质量和效率进行综合评价。

第三条 各级政务服务机构（含县政务服务中心、各政务服务分中心、镇村便民服务中心（站），下同）要在政务服务窗口醒目位置设置评价器、评价二维码或纸质评价表，主动收集企业和群众对政务服务事项的受理、办理服务态度、服务质量、效率等情况的评价。评价设定“非常满意”、

“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

第四条 各级政务服务机构要及时回应并处理评价结果中反映的问题，对“不满意”或“非常不满意”问题，情况简单、事实清楚的采取解释说明、当场裁定等处理方式当场解决；对于问题相对复杂的，采取承诺答复、整改回访等处

理方式，限期 5 个工作日予以解决；确实无法解决的，应做好耐心细致的解释说明工作。限期整改后，应及时通过电话、短信、微信、上门见面等方式进行回访，将整改情况反馈企业和群众。

第五条 建立申诉复核机制，保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，排除误评和恶意差评。

第六条 保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价，方便对评价意见进行核实确认或回访。

第七条 建立评价人员信息保护制度，规范查询权限，未经当事人允许，不得将评价人信息提供给第三方，对泄露评价人信息的，要依法依规严肃查处。

第八条 各级政务服务机构应建立评价结果统计台账（被评为“非常满意”等级的得 10 分，被评为“满意”等级的得 8 分，被评为“基本满意”等级的得 6 分，被评为“不满意”等级的不得分，被评为“非常不满意”等级的扣 5 分），按照一周统计一次、一月一汇总报告要求，每季度初前三个工作日内将上季度评价汇总结果分别报县营商办和县行政审批服务局。县营商办和县行政审批服务局将以各级政务服务机构窗口工作人员接受评价的平均值作为各镇、各有关部门得分，定期通报评价结果。

第九条 除依法不得公开的信息外，政务服务情况将适时通过凤县政务服务网等相关平台进行对外公示，接受办事群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十条 各镇、各相关部门应将“好差评”评价结果作为部门年度考核内容，作为窗口工作人员年度考核重要依据。对评价满意度高的机构和人员，按照有关规定进行表彰，对反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，要依法依规严肃追责。

第十一条 对县政务服务中心入驻窗口工作人员长期服务评价挂末，经教育无明显改善的，主管部门应限期调换。对造成不良影响的，将按照作风纪律相关规定严肃追责问责。

第十二条 本制度自印发之日起施行。

凤县政务服务联席会议制度

为及时与窗口单位沟通情况、加强联系，全面推进政务服务专业化、标准化、规范化，及时协调解决工作过程中存在的困难和问题，推进中心各项工作健康有序进行，特制定本制度。

一、联席会议主要职能

（一）贯彻落实国家、省、市、县委政府有关政务服务工作的决策、规定；

（二）研究解决在我县政务服务工作中的重大问题，及时向县委、县政府提出建议；

（三）强化“互联网+政务服务”，推动县、镇、村（社区）三级联动的政务服务体系建设，逐步实现政务服务系统信息共享、网络系统平台共用；

（四）加强中心同窗口单位的联系、沟通。

二、联席会议的召集及成员单位

召集人：凤县行政审批服务局负责同志。

成员：各镇、各进驻政务服务大厅部门负责人、政务服务中心管理人员、各分中心负责同志。

根据会议内容，可邀请县政府分管领导，以及县政府督查室、营商办等单位相关负责同志参加。

联席会议办公室设在县政务服务中心，承担联席会议的日常工作。

三、联席会议工作规则及工作要求

（一）联席会议每半年召开一次，由召集人主持。根据工作需要，可以临时召开全体或部分成员单位会议。

（二）联席会议研究议定的事项，经与会单位同意后，由政务服务中心负责以会议纪要的形式印发。联席会议难以解决的重大问题，经有关成员单位提出意见后报县政府审定。

（三）各成员单位要按照职责分工，主动研究涉及本部门政务服务工作中的有关问题，积极参加联席会议，认真落实联席会议议定的有关事项；要相互支持、密切配合，及时处理工作中需要跨部门协调解决的问题，加强信息交流，形成工作合力，充分发挥联席会议的作用，共同做好全县政务服务工作。

凤县行政服务中心消防安全管理制度

为切实做好县行政服务中心（以下简称“中心”）消防安全工作，强化消防意识，加强安全管理，确保中心安全平稳，结合中心实际，制定本制度。

一、消防安全教育和培训

1. 每年通过开展知识培训与多元化宣传等形式，提高全体工作人员的消防安全意识和丰富消防安全知识。

2. 对消防设施维护保养和使用人员进行实地演示和培训，熟悉厅内消防设施和消防器材的摆放位置，掌握消防器材的使用方法。

3. 因工作需要工作人员换岗前必须进行培训。

二、防火巡查和检查

1. 落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度。

2. 每日值日人员负责对中心进行防火巡查。每月组织各窗口进行一次防火检查并复查追踪整改。

3. 检查发现的火灾隐患，检查人员要责令有关窗口或人员立即消除，同时填写防火检查记录。

4. 对检查中发现的火灾隐患未按规定时间及时整改的，要追究相关人员的责任。

三、安全疏散设施管理

1. 保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道上安装栅栏、设置障碍、加锁等影响疏散的设施。

2. 保持防火门、防火卷帘、消防安全疏散指示标志、应急照明、火灾事故广播等设施处于正常状态，并定期组织检查、测试、维护和保养。

3. 严禁在工作期间将安全出口上锁。

4. 严禁在工作期间将安全疏散指示标志关闭、遮挡、覆盖或移动。

四、消防控制中心管理

1. 值日人员要熟悉并掌握各类消防设施的使用性能，保证扑救火灾过程中操作有序、准确迅速。

2. 做好消防值班记录和交接班记录。

3. 按时交接班，做好值日记录、设备情况、事故处理等情况的交接手续。

4. 发现设备故障时，应及时报告，并通知有关部门及时修复。

5. 发现火灾时，迅速按中心火灾应急预案处理。

五、消防设施、器材维护管理

1. 消防设施日常使用管理由专职管理员负责，专职管理员每日检查消防设施的使用状况，保持设施整洁、卫生、完好。

2. 设专职管理员按时检查了解消防设备的运行情况。查看运行记录，听取值日人员意见，发现异常及时安排维修，使设备保持完好的技术状态。

3. 消防器材管理：

(1) 每年在冬防、夏防期间定期对灭火器进行普查，及时更换过期或损坏的灭火器。

(2) 派专人管理，定期巡查消防器材，保证处于完好状态。

(3) 对消防器材应经常检查，发现丢失、损坏应立即补充并上报领导。

六、火灾隐患整改

1. 各窗口对存在的隐患应当及时予以消除。

2. 在防火安全检查中，应对所发现的火灾隐患进行逐项登记，并将隐患情况书面下发各窗口限期整改，同时要作好隐患整改情况记录。

3. 在火灾隐患未消除前，各窗口应当落实防范措施，确保隐患整改期间的消防安全。

七、用火、用电安全管理

1. 用电安全管理：

(1) 严禁随意拉设电线，严禁超负荷用电。

(2) 电气线路、设备安装应由持证电工负责。

(3) 下班后，能切断电源的设备应予以切断。

(4) 禁止私用电热棒、电热水器、电炉等电器。

2. 用火安全管理：

(1) 严格执行动火审批制度，确需动火作业时，作业单位应按规定向中心申请。

(2) 动火作业前应清除动火点附近 5 米区域范围内的易燃易爆危险物品或作适当的安全隔离，并配备适当种类、数量的灭火器材随时备用。

(3) 如在作业点就地动火施工，应及时申请，申请部门需派人到现场监督并不定时派人巡查。离地面 2 米以上的高空动火作业必须保证有一人在下方专职负责随时扑灭可能引燃其它物品的火花。

八、易燃易爆危险物品和场所防火防爆管理

1. 易燃易爆危险物品一般不得进入中心，特殊情况下必须逐级申报，待批准后，具备存放条件方可存放。

2. 易燃物品应有专用的库房，配备必要的消防器材设施，仓管人员必须由消防安全培训合格的人员担任。

九、灭火和应急疏散预案演练

1. 制定符合中心实际情况的灭火和应急疏散预案。
2. 组织全员学习和熟悉灭火和应急疏散预案。
3. 每次组织预案演练前应精心开会部署，明确分工。
4. 应按制定的预案，每年至少进行一次演练。
5. 演练结束后应召开讲评会，认真总结预案演练的情况，发现不足之处应及时修改和完善预案。

十、电气设备的检查和管理

1. 必须按规定正确安装、使用电器设备，相关人员必须经必要的培训，获得相关部门核发的有效证书方可操作。各

类设备均需具备法律、法规规定的有效合格证明并经维修部确认后方可投入使用。

2. 电器设备负荷应严格按照标准执行，接头牢固，绝缘良好，保险设置合格、正常并具备良好的接地，接地电阻应严格按照电气施工要求测试。

3. 各类线路均应以套管加以隔绝，特殊情况下，亦应使用绝缘良好的胶皮电缆线。各类电气设备及线路均应定期检修，随时排除因绝缘损坏可能引起的消防安全隐患。

4. 未经批准，严禁擅自加长电线。各窗口应积极配合检查加长电线是否仅供紧急使用、外壳是否完好、是否有维修部人员检测后投入使用。

5. 电器设备、开关箱线路附近按照标准划定区域，严禁堆放易燃易爆物并定期检查、排除隐患。

6. 设备用毕应切断电源。未经试验正式通电的设备，安装、维修人员离开现场时应切断电源。

7. 除已采取防范措施的部门外，工作场所内严禁使用明火。

8. 使用明火的窗口应严格遵守各项安全规定和操作流程，做到用火不离人、人离火灭。

9. 办公区域内严禁吸烟，每一位工作人员均有义务提醒其他人员共同遵守公共场所禁烟的规定。

十一、本制度自发布之日起执行。

凤县政务服务中心安全管理制度

为了规范工作人员安全行为意识，保障国家财产和人身安全，增强全体人员用电安全意、防盗安全知识，特制订以下安全制度。

一、用电安全管理制度

1. 所有政务大厅窗口工作人员和一楼办公室工作人员必须树立节约用电、安全用电意识。在工作需要时开灯，人离办公区域必须随手关灯，杜绝长明灯。

2. 当天值班人员，负责下班后关闭大厅办公区域内公共用电开关，工作需要的除外。

3. 各岗位工作人员必须执行“人走电关”的规定，下班后负责关闭计算机、打印机、传真机等设备，下班后无待机现象，并切各岗位总电源。

4. 迁移用电设备必须切断电源，安装、维修或拆除临时用电必须由电工完成。

5. 严禁在办公室区域使用大功率的电炉、电暖气、电热水壶等高压负荷电器，不得随意搭接电线设备，对违规用电发生事故造成的一切损失，由事故责任人负责。

6. 大厅空调按机关事务局统一规定的开放时间执行。由专人负责保管遥控器和空调的开关，未在规定的开放季节，任何人不得私自开关空调，有特殊情况的除外。

7. 电器在使用过程中，发生打火、异味、高热、怪声等异常情况时，必须立即停止使用，关闭电源，并及时找电工

检查、修理，确认能安全运行时，才能继续使用。

8. 易燃、易爆品不得带入办公场所内存放。

二、防盗安全管理制度

1. 上班期间因事离开岗位，一定要妥善安置贵重物品、通讯工具、或存放入柜、抽屉锁好、以防失窃。

2. 值班人员要按照“谁值班、谁负责”的原则，每天下班关闭门窗，做好值日记录工作。

3. 对外办公结束后的一小时内，窗口工作人员必须离开办公区域，无业务工作不得在大厅逗留，却因工作需要加班的人员，离岗前确保切断电源，关闭门窗。

4. 节假日和下班后，工作人员和窗口人员原则上不得进入大厅，属非国家法定工作日办理行政审批事项预约服务或确需进入的，应进行登记。

5. 政务服务中心全体人员要牢固树立安全防范意识，遇到紧急、重要情况要立即请示，及时妥善处理。

本办法自发布之日起执行。

凤县政务服务中心

“服务之星”和“红旗窗口”评选制度

为提高窗口工作人员服务水平，调动工作人员的积极性、主动性和工作热情，凤县政务服务中心面向全体窗口工作人员开展“服务之星”和“红旗窗口”评选活动，为保证活动正常开展，特制定以下制度：

一、评选方法

“服务之星”以窗口工作人员为个体进行评选，每月评选3名，按综合得分取前三名；“红旗窗口”以进驻部门为单位进行评选，每月评选一个部门，按照当月本单位所有窗口人员的“服务之星”平均值高低进行排名，名列第一的窗口单位，为本月“红旗窗口”。

二、评选时间

每月进行1次，次月10日前评选出上月结果。

三、评选标准

按照多角度考核、公平公正、透明公开的原则进行评选。

四、评选内容和标准

考评的内容分为基础分值、加分分值和减分分值三方面，按照以下标准进行打分：

1. 参照个人当月收到的“好差评”评价结果，进行分级打分，总分30分。非常满意得15分；满意得10分；基本满意得5分；不满意得0分；非常不满意得0分。

2. 对个人职业形象进行监督评价，总分15分。参评人员本月按要求亮明身份上岗得5分；仪容仪表整洁得5分；

讲究卫生得 5 分；言谈举止文明得 5 分。

3. 按照个人在日常工作的职业素养进行打分，总分 15 分。在窗口明显位置对办事群众公开服务内容，事项办理流程得 3 分；能遵守政务中心各项规章制度，上下班不迟到早退得 5 分；服务办事群众谦和有礼、热情主动、微笑服务得 4 分；在工作中能和同事团结协作，具有大局意识，勤俭节约，不浪费办公用品得 3 分。

4. 多角度对个人职业能力进行打分，总分 15 分。在工作中沟通能力强，业务娴熟，有较强的执行力得 3 分；在工作中表现突出，积极主动，为集体争先创优，能积极参加政务中心组织的各种示范岗位评选活动的得 3 分；按照值班要求能尽职尽责完成当日工作量的得 5 分；主动服务的意识强，能积极开展延时、错时、预约、代办帮办等服务的得 4 分。

五、奖励程序

1. 由政务中心负责组织每月的“服务之星”和“红旗窗口”评选活动，并进行资料收集和在册登记，评选结果按月反馈到进驻部门局办公室。

2. 评选出的“服务之星”颁发荣誉证书予以表彰，并在政务中心笑脸墙进行张贴宣传，让全体工作人员以其为榜样进行学习。

3. 获得“服务之星”荣誉者，在政务中心组织开展外出活动或其他奖励时，具有优先权。

其他特殊情况若有变动由政务中心做出解释。

政务大厅文明卫生窗口（办公室）评比办法

为进一步加强政务服务大厅文明卫生管理，确保为办事群众和工作人员营造一个干净整洁、井然有序的工作环境，结合《凤县政务服务中心文明办公制度》《凤县政务服务中心卫生管理制度》要求，特制定本办法。

一、指导思想

坚持集中整治与标本兼治相结合，以创建文明卫生窗口（办公室）为载体，以优化办公环境、规范言行举止、强化道德修养、提升综合素质为目标，动员全体干部积极参加精神文明建设和爱国卫生运动，努力营造整洁、优美、有序的学习、工作环境，展示窗口良好精神风貌，树立机关文明、高效、勤政、务实的良好形象。

二、活动范围

县审批局各办公室、政务大厅内所有办公室、政务大厅全体窗口

三、评选内容

评选内容主要包括文明办公、室内卫生、厉行节约三大类13项具体要求，具体内容以《县政务服务大厅文明卫生窗口（办公室）检查评分表》为准。

四、实施方法

1. 注重日常评选。各窗口、办公室要认真组织全体干部扎实开展文明建设和环境卫生治理，对照文明卫生窗口（办公室）评选标准，查找漏洞不足，积极整改完善，确保各项创建任务全面落实。

2. 严格检查考核。政务中心每月组织一次集中检查，对照《政务大厅文明卫生窗口（办公室）检查评分表》，各办公室、进驻部门参与 1 名干部，对活动开展情况逐项打分，及时汇总并公布结果；建立红黑榜制度，每月公布综合得分排名，对得分第一名的窗口（办公室）标注红旗，颁发流动红旗一面，并在干部积分制中，给相应干部各加 1 分；对得分最后一名进行黄牌提警，限期整改，并给相应干部各扣 1 分。

3. 强化结果运用。各窗口（办公室）每月文明卫生得分情况作为年终集体和个人评选重要依据。对全年考评排名第一名累计次数最多的，直接评为文明窗口（办公室），颁发奖牌一面；对年内考评排名最后一名累计达到 3 次以上的窗口（办公室），所在窗口（办公室）干部不得评为各类先进。进驻窗口全年评选情况将书面汇总函告主管部门。

五、组织领导

为进一步加强组织领导，明确目标任务，夯实工作责任，中心成立评选活动领导小组，由县行政审批服务局局长任组长，县政务中心负责同志任副组长，各窗口（办公室）负责人为成员，安排部署和领导活动的开展。政务中心负责创建活动日常事务和组织实施。

六、工作要求

1. 高度重视。政务大厅文明卫生窗口（办公室）评选活动是政务服务中心作风提升、服务提质、执行提效的重要举措。各窗口（办公室）要高度重视此次评选工作，要

把评优活动与各窗口（办公室）的业务工作紧密结合起来，切实通过评选提升窗口的服务环境与服务水平。

2. 压实责任。各窗口（办公室）负责人作为创建活动的第一责任人，要精心组织，严管实作，积极参与，确保评选工作不降标准、不打折扣、不走过场，取得实效。

3. 务求实效。各窗口（办公室）要以评选表彰为契机，发挥示范带动作用，将活动常态开展下去。及时发现存在问题，制定改进措施，使评选活动取得实实在在的成效，营造服务为本、优质高效、群众满意的良好社会氛围。

附件：《政务大厅文明卫生窗口（办公室）检查评分表》

附件:

《政务大厅文明卫生窗口（办公室）检查评分表》

序号	检查项目	检查内容	分值	评分标准	得分
1	文明办公 (30分)	①认真执行各项规章制度,严格执行岗位责任制,工作人员爱岗敬业、恪尽职守,工作作风硬、工作效率高;	8分	发生违反各项规章制度事件每人次扣0.5分,扣完本项分值为止	
		②工作人员坚守工作岗位,认真履行岗位职责,按时签到签退,不迟到早退,不无故缺岗、离岗,上班期间不会私客,不办私事,不干与工作无关的事情,按要求着工装;	8分	发生违规事件每人次扣0.5分,扣完本项分值为止	
		③遵守保密规定,坚持计算机内外网分上,无失密、泄密事件发生;	7分	发生内外网混用每人次扣1分,失泄密事件1次扣5分,扣完本项分值为止	
		④办公场所有制式禁烟标志,有劝阻吸烟的措施。	7分	无禁烟标志扣1分,室内有人吸烟1次扣0.5分,扣完本项分值为止	
2	室内卫生 (40分)	①物品摆放整齐有序,“六面”洁净,无杂物堆放;	10分	办公室摆放杂乱无章、物品“六面”不洁净,发现1次扣1分,扣完本项分值为止	
		②合理养植花草,美化室内环境;	10分	合理养植花草得3分,室内环境优美得3分	
		③用电设备定期维护,体表洁净;	10分	设施定期维护、体表洁净得6分	
		④品摆放合理,使用合乎要求,定期维护保养。	10分	办公用品摆放合理得3分,定期维护保养得3分	
3	厉行节约 (30分)	①办公场所自然光足够时不开灯,做到人走灯灭、无长明灯;	8分	发现该违规现象1次扣0.5分,扣完该项分值为止	
		②空调执行夏季不低于26℃,冬季不高于20℃规定,无人时不开空调,开空调不开门窗;	8分	发现该违规现象1次扣0.5分,扣完该项分值为止	
		③计算机、打印机等办公设备不使用时及时关机,非工作时间(加班和特殊需要外)不开启办公设备;	7分	发现该违规现象1次扣0.5分,扣完该项分值为止	
		④充分利用网络办公,减少纸质文件的印发,打印纸双面使用,减少一次性签字笔的使用。	7分	发现打印纸单面使用1次扣0.5分,扣完本项分值为止	
3 大类13 项检查内容			100分	检查总评分	

检查人: _____

日期: _____

凤县行政服务中心六个不让服务承诺

- 一是不让政策在我这里走样
- 二是不让承诺在我这里失信
- 三是不让差错在我这里发生
- 四是不让工作在我这里延误
- 五是不让群众在我这里冷落
- 六是不让形象在我这里受损

凤县行政服务中心“七心七零”服务承诺

- 一是融入“真心”，让服务方式“零推诿”。
- 二是融入“热心”，让服务效能“零投诉”。
- 三是融入“贴心”，让服务链接“零缝隙”。
- 四是融入“耐心”，让服务过程“零距离”。
- 五是融入“诚心”，让服务质量“零差错”。
- 六是融入“细心”，让服务事项“零积压”。
- 七是融入“初心”，让服务使命“零难题”。

凤县政务服务大厅

企业开办服务专窗（综合窗口）职责

为进一步深化“放管服”改革，提高我县企业开办效率，提升企业开办便利度，特在县政务服务大厅设立企业开办服务专窗。

一、专窗运行模式

依托省“一网通办”平台和一件事专区，将企业开办涉及的企业登记注册、公章刻制、银行预约开户、申领发票、用工参保登记、公基金备案多个事项全程电子化申报，以线上线下融合方式内部流转审批资料，运用系统平台线上信息共享功能，窗口人员帮办代办服务，由专窗为开办企业统一送达审批结果。同时，推行当场办结、一次办结、限时办结等制度，实现企业开办1个工作日高效率办结。

二、专窗工作流程

（一）咨询台引导。由企业开办服务区咨询台工作人员认真了解办事人员诉求，做好帮办和指导服务，根据企业需求，将其引导至企业开办服务专窗。

（二）窗口受理审查。办事人提交材料时，专窗人员应根据企业申办事项，做好办事材料的审查工作。符合条件的，服务专窗人员应告知办事人领取办理结果的时间并请办事人等候，同时将材料流转后台审批部门人员进行审批；不符合条件的，服务专窗人员应一次性告知办事人所需材料和办事程序，待办事人补正后另行受理。

（三）各部门后台审批。后台审批部门根据工作职责实施

审批。由部门独立办理的，审批结果由审批部门直接转交专窗；由多部门联合办理的，审批结果按照办事流程由最终环节审批部门归总核验后，统一转交服务专窗。

(四) 统一发放办理结果。审批完成后，专窗人员应及时通知办事人领取办理结果，核验办事人身份证件后，将营业执照、印章等办理结果一次性发放办事人员。

三、工作措施

(一) 关于大厅企业开办服务专窗设置。按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”要求，设置企业开办综合服务专窗，由综合业务能力强，服务水平高的工作人员负责，为企业提供优质高效“一窗通办”的前台服务。

(二) 关于办理结果发放。专窗根据申请人需求，可由申请人直接到专窗领取，也可通过免费邮寄、送证上门等方式将办理结果送达申请人。

四、工作要求

企业开办相关各部门要高度重视开办企业服务专窗工作，做好相关工作落实，前台服务专窗与后台审批部门应加强业务协同，严格按照相关工作标准、工作流程和工作时限要求高质量、高效率完成企业开办的各项业务办理，切实提高企业开办效率。

专窗地址：凤县市民中心政务服务中心(企业开办一件事一次办综合受理窗口)。

凤县政务服务中心“政务专递”运行管理办法

为进一步提升中心邮政窗口“政务专递”服务效能，满足群众“不跑腿”办事需求，依据《陕西政务专递运行服务规范》，制定本办法。

一、中心邮政窗口“政务专递”是中心（含驻中心单位）与县各部门、群众之间“专递送达”的桥梁和通道，用于纸质材料和证照的流转。

二、中心“政务专递”服务范围仅限中心需送至审批部门的申请材料和依申请人意愿送达的审批结果（证照）。

三、所需送达的材料和审批结果（证照）均需邮政窗口派专人取件，并签字确认。

四、中心工作人员应按照要求，对需送达的专递登记清楚，便于核查对账。

五、邮政窗口可在“政务专递”服务范围之外，依据自身业务需求，为附近部门、单位或个人提供寄件等邮政服务，费用由寄件人承担。

六、本办法自即日起实施。

凤县政务服务中心预约服务制度

第一条 为提升政务服务能力，扩大“放管服”改革，优化营商环境，根据省市关于预约服务的有关要求，制定本制度。

第二条 政务服务中心各窗口及其工作人员适用本制度。

第三条 预约服务是指群众因特殊情况需要在非工作时间办理的事务。因受信息核查等外部条件限制无法办理的不列入预约服务范围。

第四条 预约服务可采取当面预约、电话预约等形式。

第五条 预约服务电话为2683188，每周一到周五的工作时间进行预约，预约办理时间为周一到周天。

第六条 预约服务电话在工作时间必须保持畅通，必须有人值班。特殊情况下接听人员暂时离开岗位，应在回到岗位后及时查看来电显示，并回复未接来电。

第七条 预约实行实名预约，预约时办事人应当据实登记代理人和预约人身份证件信息，受理时，办事人应当提供预约登记的身份证件，窗口工作人员应当当场核实办事人预约登记信息，现场办事人(含代理人)身份证件信息与预约登记的身份信息不一致的，预约号作废。

第八条 窗口收到预约服务申请后，应当安排专门办理人员在预约的时间内为预约人提供服务。预约服务办理人员应服从组织安排，做好服务前各项准备工作，并坚持在岗(按时到岗)，提供优质服务。

第九条 接受预约时，办理人应详细了解预约人办理事项，告知提醒当事人应做的准备事项，及办理事务时所需携带资料、物品等。预约办理人实行首问责任制。

第十条 预约人无法按时到场办理业务的，至少应当在预约前一天下午3点前取消预约。对预约人无法在预约时间段办理业务且未按要求取消预约的，视为“失约”并予以登记。同一预约人一个年度内失约三次以上(含三次)的，纳入“失约名单”管理，半年时间内不得进行预约。

第十一条 预约服务时，窗口应填写《中心预约服务登记表》。

第十二条 预约服务人员故意消极、怠慢预约人的，按《责任追究制度》的有关规定处理。

第十三条 其他政务服务部门不再设置预约渠道，预约由县行政便民服务中心统一负责。

第十四条 本制度自印发之日起实施。

凤县行政审批服务局

2022 年 11 月 3 日印发

共印 10 份

