

附件

昌吉州市政务服务中心联合管理办法

第一章 总则

第一条 为了加强和规范州市政务服务中心建设管理，构建标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的政务服务体系，根据《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》等文件精神，结合实际，制定本办法。

第二条 政务服务中心应遵循依法行政、公开规范、管理科学、便民高效、廉洁自律的原则，为企业和群众提供优质便捷的政务服务。

第三条 为加强政务服务中心统筹协调，提升政务服务效能，建立科学高效的联合办公机制，成立昌吉政务服务中心联合管理办公室（以下简称“政务服务管理办公室”）。

（一）政务服务管理办公室成员

主任：州数据资源管理和政务服务中心主要领导

市政务服务中心主要领导

副主任：州数据资源管理和政务服务中心政务服务科负责人

市政务服务中心政务服务科负责人

成员：州市政务服务科相关工作人员

（二）政务服务管理办公室职责

1. 统筹协调政务服务中心重大事项；
2. 研究解决政务服务重点难点问题；
3. 监督管理政务服务中心日常运行。

第二章 运行管理

第四条 按照“应进必进”原则和“三集中三到位”要求，除纳入“进驻事项负面清单”的事项，原则上州市两级政务服务事项均应进驻政务服务中心集中办理。政务服务事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案、其他行政权力事项和公共服务事项。

进一步推动衣食住行等个人全生命周期和金融法律等企业全经营周期服务事项进驻政务服务中心。

（一）事项进驻可通过派驻和委托进驻两种方式

1. 派驻进驻。对于办件量大、群众需求频繁、涉及环节多、且需要现场审核、专业指导或承担重要职能的部门，应选派业务骨干进驻，对窗口进行充分授权，确保窗口工作人员能够受理、审批、办结。

2. 委托进驻。政务服务事项委托综合窗口受理的，应签订《政务服务事项综合办事服务委托授权书》，将事项接件及受理权限委托政务服务中心综合窗口进行统一受理，委托授权书应明确授权关系的主体双方、授权事项、授权范围（包括服务范围 and 对象、服务内容和要求）、委托期限、权利义务、保密责任等内容。

(二) 事项调整。根据法律、法规、规章、规范性文件设定或调整的；国家政务服务事项清单更新的；政务服务事项实施机关职能发生变化调整的；各进驻部门（单位）应当在事项清单调整情形发生后 3 个工作日内填写《昌吉政务服务事项动态管理备案表》，提交政务服务管理办公室备案，并对调整内容、调整依据和调整理由作出说明。

(三) 实时更新。各进驻部门（单位）对事项及清单内容的准确性、真实性和完整性负责，对政务服务事项流程再造、环节优化、时限压缩或因政务服务平台运行需要调整业务内容、要素信息而发生变化的；为方便企业群众办事创业等其他需要进行调整的情形，需在 2 个工作日内，在一体化政务服务平台更新发布办事指南。

第五条 进驻部门（单位）应选派政治素质高、业务能力强、作风正派、身体健康人员进驻大厅。具体选派条件如下：

(一) 进驻部门（单位）人员应为正式在编在岗人员，普通话流利，具备与工作岗位相应的计算机操作技能，有一定的文字处理能力，综合素质过硬，掌握相关政策法规和专业知识，熟悉本部门（单位）相关业务；

(二) 进驻人员应保持稳定，除因提拔、调动、退休、辞职等原因外，原则上进驻不满 1 年不得调换。进驻期间接受政务服务中心和派驻部门（单位）双重管理，原则上不再承担派驻部门（单位）的其他工作；

(三) 进驻部门(单位)对进驻人员或窗口进行调整,应向政务服务管理办公室提交《进驻人员(窗口)调整申请》,说明调整原因等具体情况。同意调整后,政务服务管理办公室及时对导办台导引内容、电子导引信息、叫号系统、窗口条屏编号等内容进行调整;未经批准,不得擅自调整进驻人员或窗口;

政务服务管理办公室对进驻人员(含临时调整人员)进行资格审查,进驻人员不能胜任工作或有违纪、违法行为的,政务服务管理办公室应责成进驻部门(单位)及时调换。

第六条 进驻部门(单位)应指定专职首席代表(区域负责人),在授权范围内,以进驻部门(单位)名义在政务服务中心履行行政审批、开展服务、组织协调,管理本部门(单位)窗口工作人员等职责。首席代表(区域负责人)选派应当具备以下条件:

(一) 政治素质好,信念坚定,公道正派,遵纪守法,具有较强的业务工作能力,以及组织、协调、管理和处理复杂事务的能力;

(二) 熟悉本部门(单位)政务服务事项的具体办理要求,熟悉相关法律法规和有关政策;

(三) 应为进驻部门(单位)正式在职在编的干部(副科级或股级以上,或具备中级职称及以上);

(四) 须脱离派驻部门(单位)日常事务,专职做好政务服务 work,坚决杜绝轮岗值守现象,人员一经确定,不得随意调整,

确需调整的，应经政务服务管理办公室同意。

第七条 政务服务中心工作人员实行“AB”岗工作制度，工作期间不得缺岗，A岗因故不能到岗时，应提前1个工作日向政务服务管理办公室报备，并通知B岗及时补位，确保工作正常开展。

第八条 各进驻部门（单位）利用政务服务中心各区域、场地和多媒体设施设备开展政策法规宣传等活动的，宣传主题必须符合国家、自治区和昌吉州、市党委政府的规定要求，不得借机开展盈利性活动。

（一）电子屏宣传。申请部门（单位）填报《电子屏使用申请表》，包括宣传主题、内容时长、播放期限等内容，应确保播放素材不存在意识形态等相关问题，申请单由申请部门（单位）首席代表（区域负责人）签字后，提交至政务服务管理办公室备案，予以统筹安排播放；各申请部门（单位）播放需求与自治区、州及政务中心重大宣传工作需求发生时间冲突时，政务服务管理办公室可自行决定提前终止播放各单位宣传材料。

（二）接待管理。各进驻部门（单位）凡在政务服务中心接受调研，开展观摩、宣传、新闻媒体拍摄等活动，需以书面形式，说明来访原因、人员、人数、时间等具体内容，并提前1个工作日向政务服务管理办公室报备；未经报备的原则上不安排接待。

第三章 效能管理

第九条 各进驻部门（单位）人员必须按规定在政务服务中心考勤打卡，不得无故迟到、早退、旷工或中途擅离工作岗位。

要严格执行请销假制度，假期届满应及时销假。因特殊情况不能出勤需请假的，履行以下请销假手续：

（一）公假。因审批业务需要，窗口工作人员必须到现场踏勘或回单位查阅资料的，须经首席代表（区域负责人）同意，按流程在钉钉平台提交申请；

（二）病/事假。各进驻部门（单位）人员因个人原因请假半天（含半天）以上的（病假需提供医院证明），须经首席代表（区域负责人）同意，按流程在钉钉平台提交申请；

（三）年假。各进驻部门（单位）人员需休年假的，须经进驻部门（单位）同意后，按流程在钉钉平台提交申请；

（四）离岗。窗口工作人员在大厅内暂时离岗的，离岗时间不得超过15分钟，离岗后要摆放“暂停服务”标识，超过15分钟仍未回岗的视为擅自离岗。

第十条 各进驻部门（单位）人员上岗应着整洁、规范的工装，无工装的春夏季着浅色衬衣、深色西裤，秋冬季可加着深色西装外套。妆容自然、得体，保持仪表端庄、形象大方。党员佩戴党员徽章，以彰显党员身份，发挥先锋模范作用。

第十一条 各进驻部门（单位）人员严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理等制度，规范行为，高效服务。不得在服务态度、作风建设、窗口用语、物品摆放、服务效率等方面出现违规违纪行为。

（一）首问负责制。首位接待人员对属于职责范围内的事项，

应一次性告知办理条件、程序和所需材料，并负责全程跟踪服务；对不属于职责范围内的事项，应主动热情引导申请人至相关窗口办理。

（二）一次性告知制。窗口工作人员应熟悉业务，一次性告知办理条件、程序和所需材料，确保告知内容准确、完整，对材料齐全、符合条件的事项，应当场受理；对材料不齐全或不符合条件的事项，需一次性告知补正内容。

（三）限时办结制。各部门（单位）按照新疆政务服务网办事指南中公开的承诺时限内办结，最大限度地减少办事环节、简化办事程序、缩短办事时限、减少前置条件，提高工作效率。

（四）容缺受理制。凡属于容缺受理范围的政务服务事项，可先行受理，后补材料。窗口受理人员要一次性告知可容缺的申请材料，并出具《容缺受理通知书》。

（五）帮办代办制。各窗口应明确 1 名业务骨干，负责本窗口职责范围内的相关业务办理工作。协助做好为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。重点加强工程建设项目全流程帮办代办，及时解决项目推进中的难点问题。

（六）延时预约制。各窗口工作人员应对进驻政务服务中心办理的所有事项提供延时服务，凡下班时尚未办结的事项，需提供延时服务直至办理完毕；对于高频事项均需纳入预约事项清单，纳入预约事项清单的事项按要求提供预约服务。

（七）“好差评”制。各部门（单位）应建立覆盖线上事项

管理、咨询预约、申请受理、审查决定、结果送达，线下服务效能、服务态度、服务水平等全流程的闭环评价机制。各窗口工作人员应按照线上“一事一评”、线下“一次一评”的原则，主动引导服务对象进行评价。“好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则，不得强迫或干扰评价人的评价行为。

第十二条 各进驻部门（单位）人员应严格遵守《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》等党纪党规，始终牢记全心全意为人民服务的根本宗旨。在本职工作岗位上，廉洁奉公、勤政为民，秉持公正、尽职尽责。

第十三条 各进驻部门（单位）人员坚持“积极防范、突出重点、依法管理”方针，严格执行《中华人民共和国保守国家秘密法》和《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》，落实保密工作责任制。

第十四条 坚持把窗口党建工作与持续提升行政效能、创新便民利企服务、优化营商环境等工作有效融合，围绕服务抓党建，党建促效能，推进党建与业务互融共进。

第十五条 大厅工作人员禁止有下列行为：

（一）工作纪律方面。禁止工作时间使用电脑、手机浏览与工作无关的网页，玩游戏、看视频、听歌、购物等与工作无关的事；禁止擅自离岗、串岗，或在工作时间从事其他私人事务；禁止在工作场所大声喧哗、嬉戏打闹，影响正常办公秩序。

(二)服务态度和行为规范方面。禁止与服务对象发生争执、斗殴等不文明行为；禁止对服务对象态度冷漠、言语粗暴、故意刁难；禁止在服务过程中推诿扯皮、不作为、慢作为；禁止泄露服务对象的个人隐私和商业秘密。

(三)仪容仪表方面。禁止穿着过于休闲、暴露、破损或污渍明显的服装；禁止浓妆艳抹、使用浓烈香水；禁止剃光头、留怪异发型或染怪异发色。

(四)廉洁自律方面。禁止利用工作之便“吃、拿、卡、要”，谋取非法利益；禁止接受服务对象的礼品、礼金、有价证券等；禁止参加可能影响公正执行公务的宴请、娱乐活动。

(五)保密工作方面。禁止在政务服务中心内谈论、泄露国家秘密、工作秘密；禁止在连接互联网的计算机上处理、存储涉密信息；禁止使用非涉密存储设备复制、传输、存储涉密文件资料；禁止在私人交往和通信中涉及国家秘密、工作秘密。

(六)其他方面。禁止在政务服务中心内吸烟、饮酒；禁止酒后上岗；禁止在工作场所随意张贴、涂写、损坏公共设施。

第四章 设施管理

第十六条 政务服务管理办公室负责政务服务中心网络系统与信息化设备管理安装维护工作，任何人员不得擅自移动、拆装网络系统和信息化设备。落实信息安全责任制，明确专人统一管理，定期进行网络和信息安全检查，杜绝各类安全隐患，做好安全管理工作，保障网络环境和信息系统的安全，使其平稳运行。

各进驻部门（单位）应服从统一管理，按照谁配备、谁维护的原则，窗口办公电脑、打印机、高拍仪等设施设备（耗材）及业务专线，由各进驻部门（单位）自行负责相关配套设施的日常维护、管理。

第十七条 原则上政务服务中心统一使用电子政务外网，各进驻部门（单位）如需接入业务专网或互联网的，需部门（单位）以函件形式，提前2个工作日向政务服务管理办公室申请，经审核无意见后方可开通接入。

第十八条 政务服务中心会议室由政务服务管理办公室统一管理，遵循“先申请，后使用”的原则，会议室按预定的先后顺序及会议的重要性统筹安排。各进驻部门（单位）使用政务服务中心会议室的，需提前至少1个工作日填写《政务服务中心会议室登记表》报至政务服务管理办公室，经登记预约后安排使用。

第五章 监督管理

第十九条 设立“办不成事”反映窗口，畅通投诉渠道，及时受理和处理办事群众的投诉和举报。对“办不成事”反映窗口收到的投诉，政务服务管理办公室应在规定时间内完成核实，并督促相关部门（单位）处理和反馈，确保件件有回应、事事有着落，切实解决群众办事难题。

第二十条 政务服务管理办公室可不定时随机抽调各窗口人员参与大厅巡查，采取“现场巡查+电子监察”两种方式重点检查工作人员的工作纪律、服务态度、办事效率等情况。巡查结果

每月通报，对于连续通报 2 次以上的工作人员，将书面通报至派驻部门（单位），通报情况作为窗口及窗口工作人员评优评先的重要依据。

第二十一条 将“好差评”结果、巡查情况、红黑榜评定等纳入绩效考核体系，对纳入政务服务中心集中考核的人员由政务服务管理办公室组织考核定等；对暂未纳入政务服务中心集中考核的人员，政务服务管理办公室向相关部门（单位）提出考核定等建议。

第六章 附则

第二十二条 本办法由昌吉州数字化发展局负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起施行，原有规定与本办法不一致的，以本办法为准。