黔江区行政服务中心发〔2020〕 2 号

重庆市黔江区行政服务中心

关于印发《首问首接制度》等8个制度及行为规范的通知

中心各室、站，进驻中心各部门：

经研究，现将《首问首接制度》等8个制度及行为规范印发给你们，请认真遵照执行。

重庆市黔江区行政服务中心

2020年4月14日

（此件公开发布）

首问首接制度

一、凡群众来请求解决问题和要求提供服务时，无论涉及哪个窗口的业务，首次接待来电或来访的窗口工作人员为首问责任人。

二、首问责任人要热情接待来办事的人员，负有为其服务的责任，必须做到使用文明、规范的语言，耐心接待，认真受理，服务周到。

三、属于首问责任人所在窗口职责范围的事项，要按有关规定及时接洽，能马上办理的应立即办理，不能马上办理的，应耐心说明情况。不属于首问责任人所在窗口职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办窗口。

四、属于业务不明确或首问责任人不清楚承办窗口的事项，首问责任人要及时按管理层级汇报，帮助落实有关承办窗口。

五、办理事项若不属于本级政务服务中心职能范围的，或确实不符合政策规定解决不了的，首问责任人要耐心给予解释。

六、对群众提出的意见建议，工作人员要认真接待并如实记录所提的意见和联系方式，并及时报告分管领导。

一次性告知制度

一、一次性告知制度是指服务对象到窗口咨询或办理有关事项，经办人应当一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或者不予办理理由的制度。

二、经办人对服务对象需办理的有关事项或咨询的有关事项有一次性告知的责任。对即时办理的事项要即时办理；对条件不符或手续不齐全的，应书面一次性告知相关的要求、条件和应提（补）交的材料；对不符合规定，无法办理的事项，经办人应出具法律文书告知法规或政策要求，并做好解释工作。经办人在实行一次性告知时，必须出具书面凭条给服务对象。未出具书面凭条的，视为未履行一次性告知制度。

三、经办人对服务对象需要办理的有关事项要负责到底。在服务对象补齐手续或材料后，应予受理，并按有关规定及时办理。

四、服务对象所办事项涉及多个窗口，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确，或情况比较特殊的，经办人应尽可能帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人。

五、窗口工作人员应当熟悉政务服务政策规定，精通岗位业务，在接受询问或承办事项过程中须提供准确、可靠的信息，使服务对象清楚、明白，有利于询问、办理事项一次性得到解决。

六、窗口工作人员在告知过程中应当忠于职守、热情服务、耐心解答、细致周到。

七、告知过程中要使用文明用语，严禁使用服务忌语。

八、经办人违反本制度规定，没有做到一次性告知，造成服务对象反复多次上门咨询的，按照投诉问责制度予以处理。

限时办结制度

一、工作人员对受理的事项，应依政务服务有关政策和规定，在规定时限内承诺时限办结受理事项。

二、工作人员受理对象申请事项、审核材料后，在材料齐全，符合规定的情况下，可即时予以办理的事项应现场办理。对于材料不齐全的，一次性告知应补充的全部材料，待材料补齐后正式受理。对于不符合规定不能办理的，要向服务对象说明不予办理的原因，做好政策宣传解释工作。

三、工作人员受理的申请事项需上报办理的，告知当事人办理事项的时限，按照程序在规定的时限内办结。

仪容仪表规范

一、窗口工作人员在工作期间，应精神饱满，精力集中，文明礼貌，仪态端庄，体现良好的修养和素质。

二、窗口工作人员工作期间严格遵守着装规定，有制式服装的，着制式服装；无制式服装的，应作装规范。

三、窗口工作人员男性不得蓄长发、留胡须或怪异发型，不得染过于鲜艳的颜色，不得剃光头，不允许佩戴任何夸张饰物；女性不得化浓妆，不得染彩色指甲、趾甲，头发不得染过于艳丽的颜色，发型端庄大方为宜。

四、窗口工作人员接待服务对象时，应姿态文雅，自然大方，坐姿端正，站姿挺立；言行举止和善、谦恭、庄重、得体；面对服务对象时面带微笑，自然真诚；与服务对象交谈口齿清楚、条理清晰，言简意赅，用语文明。

文明用语规范

一、日常文明用语

您好、请、谢谢、对不起、再见。

二、拨打电话用语

1.您好！请问您是XX单位吗？

2.我是XX政务服务中心XX窗口，请问怎么称呼您？

3.请帮我找一下XX同志，谢谢！

4.（若打错联系电话）对不起，我打错电话了。

5.他（她）不在，请问有事需要转告吗？

6.XX窗口在XX地点在XX地方。

7.对不起，让您久等了。

8.您反映的情况，我们尽快办理。

9.对不起，这个问题因情况特殊，无法立即办理，请留下您的联系电话，再答复您好吗？

10.不用谢，请慢走。

三、接听电话用语

1.您好！这里是XX政务服务中心XX窗口，请问您找谁？

2.我就是，请问您是哪一位?……请讲。

3.请问你有什么事？（有什么能帮您？）请稍等，我记录一下。

4.您放心，我会尽力办好这件事。

5.不用谢，这是我们应该做的，再见。

6.XX同志不在，我可以替您转告吗？（请您稍后再来电话好吗？）。

7.对不起，这类业务请您向XX窗口咨询，他们的号码是……。

8.对不起，您打错号码了，我是XX政务服务中心，……没关系。

四、服务忌语

1.有事快说。

2.不知道，问别人去。

3.快下班了，明天再来。

4.说了半天，您怎么还不明白。

5.这事我不管，想找谁找谁去。

6.他不在，到外边等着去。

7.你这人怎么事儿这么多。

8.你懂不懂，这是政策规定。

9.上面都写着呢，自己看去。

10.谁给你说的（谁答应你的）找谁去。

11.有话就说，你管我姓什么。

12.你着什么急，没看我正忙着哩。

13.刚才给你说过了，怎么还问。

纪律作风规范

一、工作期间不准推诿扯皮，久拖不办，态度蛮横，刁难群众，违规收费，禁止与服务对象争执争吵。

二、工作人员不准收受办事群众以各种方式给予的现金、礼品和有价证券，不准“吃拿卡要”、冷硬横推。

三、工作时间禁止玩手机、打游戏、看股票、听音乐、上网购物、喧哗嬉闹、打瞌睡、串岗闲聊以及其他与工作无关事情。

四、办公电脑禁止安装与工作无关的软件，禁止擅自改变显示器摆放位置。

五、工作人员禁止在服务岗位吸烟，吃东西；禁止在服务对象面前整理服饰、头发，掏耳垢、挖鼻孔、剔牙齿、剪指甲、化妆等不文明行为。

六、工作人员不应作出违反各项纪律规定、社会公德、职业道德以及影响中心形象的事情或言行。

服务承诺规范

依法行政，廉洁从政；

服务群众，服务发展；

来有迎声，去有送声；

态度和蔼，语气适中；

首问责任，热情服务；

条件符合，即时办理；

条件欠缺，一次告知；

换位思考，推心置腹；

着装整洁，妆饰得体；

礼貌待人，文明办公；

阳光政务，黔江温度。

政务服务规范

一、工作人员在工作期间必须亮明身份，佩戴工作证，科学摆放工位牌、评价器等。

二、实行首问首接、一次性告知、服务承诺、限时办结制度，严格按照服务流程办理相关事项，为办事群众提供规范便捷高效服务。

三、受理咨询应提供相关办事指南、一次性告知单等，并向办事群众做出说明、解释，提供准确、可靠的信息。

四、受理申请时应仔细核对申请资料，实时录入“渝快办”政务服务平台，非即办件应打印受理单给申办人。

五、政务服务事项申请材料齐全、符合法定形式，能够当场作出决定的应当场办结，不能当场办结的承诺办理时限，不得超期办件。

六、受理结束时应温馨提醒服务对象在现场做出服务评价。

抄报：区政府办公室，区纪委监委派驻区政府办公室纪检监察组。

抄送：政务服务中心各分中心

重庆市黔江区行政服务中心 2020年4月14日印