乌政办发〔2020〕63号

乌审旗人民政府办公室关于印发政务服务大厅服务窗口及进驻工作人员考核管理

办法（试行）的通知

各经济开发区（园区）管委会，各苏木镇人民政府，旗直各有关部门，各直属单位和企事业单位：

经旗人民政府同意，现将《乌审旗政务服务大厅服务窗口及进驻工作人员考核管理办法（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

乌审旗人民政府办公室

2020年11月10日

— 1 —

乌审旗政务服务大厅服务窗口及工作人员

考核管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为切实加强旗政务服务大厅服务窗口及工作人员的规范化管理，进一步强化队伍建设，改进工作作风，提升服务质量，为公民、法人、其他组织提供更加优质高效的服务，根据《乌审旗人民政府办公室关于转发鄂尔多斯市人民政府办公厅关于印发市人民政府政务服务中心窗口及工作人员管理暂行办法的通知》（乌政办发〔2014〕63号）文件精神，特制定本办法。

第二条 本办法适用于旗直各有关部门在旗政务服务大厅设立的服务窗口和进驻工作人员。

第三条 办事人员到部门申办事项，由承办服务窗口及进驻工作人员受理，并在规定的法定时限内办结。

第四条 服务窗口及进驻工作人员由旗政务服务局与派驻单位双重管理，日常工作以旗政务服务局管理为主，业务工作由派驻单位管理。

第五条 服务窗口及进驻工作人员专职从事政务服务工作，原则上不再承担原单位的其它工作，相关人事关系和工资发放仍保留在原单位。

第六条 服务窗口及进驻工作人员要严格遵守旗政务服务局

制定的各项管理制度。

— 2 —

第七条 服务窗口首席代表要高度重视窗口工作，加强窗口及人员管理，每月至少与旗政务服务局开展一次业务交流工作。

第八条 旗政务服务局将依照《乌审旗政务服务大厅进驻窗口及工作人员绩效考评细则》要求，对服务窗口及进驻工作人员进行日常考核，考核结果在旗政务服务大厅公示栏进行公示，并抄送至派驻部门。

第二章 服务窗口管理

第九条 按照旗人民政府统一安排部署，服务窗口撤出须由派驻部门以正式文件形式报送至旗政务服务局，统一提交至旗人民政府审核同意后，方可撤出。服务窗口不得出现让公民、法人和其他组织在服务窗口和部门之间“两头跑”现象。

第十条 各服务窗口根据本部门授权，按照权责统一的原则，代表本单位履行以下工作职责。

（一）集中办理本部门进驻旗政务服务大厅的政务服务事项。

（二）认真配合旗政务服务局督办协调工作，及时填报各类统计报表和提交相关资料；积极开展帮办、代办、领办相关便民企业服务，承担旗政务服务局与本部门的工作衔接、沟通；实行联审联办制度，推进“容缺受理+承诺制”办理模式，配合完成并联审批事项有关事宜。

（三）按照旗政务服务局的统一规范要求，制定政务服务事项办事指南，向办事群众和企业提供申请样表、申请空表。

— 3 —

（四）实行首问负责制、一次性告知制、限时办结制等制度，提供有关政策、法规、办件咨询服务，接受市长热线、便民服务热线、旗长信箱和旗纪委监察、社会媒体等渠道监督。

（五）完成旗政务服务局交办的其它工作。

第三章 进驻工作人员管理

第十一条 服务工作人员选派条件。

（一）要选派具有以下素质的优秀中青年干部到旗政务服务大厅服务窗口工作。

1.认真执行党和国家的路线方针政策、法律法规等规章制度；

2.具备审批主体资格和一定政策理论水平；

3.具备与服务窗口工作要求相适应的专业知识和业务技能；

4.具备较强的组织能力、办理能力和团队协作精神，正确当好岗位角色，尽心尽职服务好群众和企业；

5.服从旗政务服务局统一监督与管理。

（二）选派在岗在职工作人员。

（三）具有两年以上工作经历，身体健康，年龄一般在50周岁以下。

第十二条 进驻工作人员的选派和调换。

（一）要采取选派部门推荐和旗政务服务局审查相结合的方式。根据推荐的人选，旗政务服务局要进行严格审查，审查过程包括工作人员身份、审批业务知识掌握程度和计算机操作水平等

— 4 —

相关内容。对不符合条件的，要退回选派部门，重新推荐选派。

（二）要确保进驻工作人员的工作时间相对稳定，一年之内不予调换；因特殊情况确需调换的，应提前15个工作日，以正式文件形式向旗政务服务局提出申请。

（三）因工作需要临时抽调、借调进驻工作人员的，在不影响正常服务工作的前提下出具相关红头文件，经旗政务服务局同意后方可抽调、借调。

（四）在新进驻工作人员尚未熟悉工作前，拟调离的进驻工作人员不得擅自离岗，做好传帮带工作。

（五）当进驻工作人员不在岗位时，应指定相同或相近岗位的工作人员代行其职责，以保证服务窗口工作的连续性。

（六）经旗政务服务局考察，进驻工作人员不能胜任本职工作或严重违反管理规定造成不良影响的，派驻部门应按照旗政务服务局要求，在3个工作日内调换进驻工作人员。

第十三条 进驻工作人员的监督管理。

（一）以旗政务服务局管理为主，原单位不得安排与窗口业务无关的其它工作。对进驻工作人员不服从管理，经多次批评教育仍未改正的，按有关规定退回原派驻部门，并将处理结果以书面形式报送至旗纪检监察部门。同时，派驻部门应按照要求在3个工作日内调换进驻工作人员。

（二）对未经旗政务服务局同意擅自调换进驻工作人员的单位，要扣减派驻部门的绩效考核分值，并在全旗范围内予以通报。

— 5 —

第四章 绩效考核管理

第十四条 旗政务服务局负责对服务窗口及进驻工作人员绩效考核，派驻部门不再对其进行考核。考核结果将按照15%的考核比例反馈至旗委组织部和旗人社局备案。

第十五条 旗政务服务局实行日检查、月统计、季通报和年考核机制。根据相关规定，评选年度优秀窗口及年度先进个人。

第十六条 进驻工作人员调离时，由旗政务服务局出具本人工作表现书面评价，作为干部推荐使用的重要依据。

第五章 附 则

第十七条 本办法由旗政务服务局负责解释。

第十八条 本办法自2020年8月1日起施行，试行2年。

第十九条 各苏木镇便民服务中心可参照执行。

抄送：旗委办公室，旗人大常委会办公室，旗政协办公室，人武部办公室，

旗纪委监委，法院，检察院，旗委各部门，各人民团体。

乌审旗人民政府办公室 2020年11月10日印发

— 6 —