官渡区政务服务中心窗口人员管理清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 1 | 考勤 | 1.工作时间为工作日上午8:50--12:00 下午13:00-17:00，上班前10分钟提前做好工作准备。办事群众办理事项未办理完毕应提供延时服务。 |
| 2.考勤以天为单位。1天内2次签到，上午上班前和下午下班后各一次，按时签到、签退记正常出勤。 |
| 3.进驻部门及窗口工作人员考勤情况由政务服务中心如实记录，每月通报考勤情况。 |
| 2 | 请销假 | 1.窗口工作人员因事、因病、开会、公休等需请假的，向政 务服务中心请假;进驻部门工作人员向原单位办理请假手续后，同时需向政务服务中心请假。在保证窗口正常工作的前提下，经批准后方可离开。 |
| 2.因公外出学习、考察、开会等原因未到岗工作的，需提交 正式学习、考察文件或会议通知等书面材料证明。 |
| 3.窗口工作人员请假导致窗口无人接件的应由所在单位协调 安排人员到窗口替岗后，方可准假。 |
| 4.因病请假的，应当提供医院出具的病情证明。因特殊原因 未能当日提供病情证明的，应当在销假时及时提供;未能提 供病情证明的，不能按病假处理;病假期满因故需延长假期 的，应当及时补办手续。 |
| 5.按照规定可享受公休假的，需书面申请，经窗口负责人同 意，报所在单位批准，并安排人员顶岗，接替人员到位后， 方可休假经批准的书面申请，交政务服务中心备案。 |
| 6.为保持工作的连续性，工作人员请假(休假)期间，原岗 位的工作由窗口负责人妥善作好安排。临时顶岗人员，应熟 悉本部门审批业务和中心服务规范。 |
| 7.正常上班工作中因临时有事需离开岗位且不影响签退考勤 的，离开10--30分钟的，应报备。 |
| 8.有下列情形之一者，按旷工处理： (1)未履行请假(报备)手续擅离工作岗位的； (2)请假未获批准未正常工作的； (3)无正当理由超假未正常工作的； (4)以欺骗手段请假未正常工作的。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 3 | 派驻人员 | 1.派驻人员在政务服务中心工作期间，确因短期工作需要回原单位工作，派驻部内需安排人员承担窗口工作，保证工作正常开展。 |
| 2.派驻人员应相对固定，并统一在政务服务中心考勤。 |
| 3.进驻部内需要调整派驻人员时，应函告区政务服务中心，按照“先进后出”的原则调整派驻人员，保证窗口工作的衔 接，并填写人员备案表。 |
| 4.落实“首席事务代表制度”，实行“收件即受理”，简单 事项即时办结。 |
| 5.年度内存在下列情形之一的，退回派出单位，派出单位另 行选派进驻人员: (1)被依法追究刑事责任，或被党纪政纪处分的； (2)旷工5天及以上的，或迟到、早退30次及以上的； (3)服务态度恶劣、消极怠工，经3次以上批评教育仍不服 从管理的； (4)工作错误、失误、疏漏，造成不良影响的； (5)被同级及以上领导批评，或被同级及以上部内通报批评 (6)被新闻媒体负面报道2次及以上的； (7)不服从区政务服务中心管理的； (8)不能胜任实际工作的，或因其他原因不宜在政务服务中心继续工作的。 |
| 4 | 培训 | 1.定期定向开展窗口队伍全员培训，科学设计培训课程，制 定培训规范，突出思想政治、政策法规、业务办理、服务礼 仪、岗位纪律、应急处理等内容，学深弄懂各项政策业务要求。 |
| 2.通过采取集中培训、岗位轮训、以岗代训等方式，增强培 训的针对性、实效性，提升培训质量。 |
| 5 | 日常监督检查 | 1.由中心大厅管理科室对中心窗口工作人员进行纪律作风检查或抽查，并填写检查记录表，检查结果纳入考核。 |
| 2.由区政务服务中心对中心大厅进行纪律作风检查，并对检查结果进行通报，纳入考核。 |
| 6 | 考核 | 区政务服务中心统筹考评政务服务人员的出勤到岗、业务办理、仪容仪表、服务规范、工作纪律、服务满意度等工作， 定期组织开展政务服务人员、窗口评优评先活动，对季度、 年度考核结果进行通报。 |