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。 |