官渡区政务服务中心窗口服务规范清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 1 | 仪容仪表 | 1.工作时间佩戴统一制作的工作证(牌),不得遮挡工作证 (牌)信息;中共党员需佩戴党员徽章。 |
| 2.工作时间统一着工作服(有制服的部内统一着制服)，工 作时间规范着装，衣领平整、纽扣整齐、不挽袖子，禁止在工作场所穿着背心、吊带裙、超短裙和拖鞋等与工作环境不符的着装。 |
| 3.工作时间举止自然得体，站、坐姿势端正。女性工作人员工作时间，头发无夸张颜色、无奇异造型，无涂染颜色指甲，无浓妆艳抹、可以适当作淡妆;男性工作人员不得留长发，不得蓄胡须，不可留长指甲。 |
| 4.工作人员精神饱满，在服务过程中，禁止伸懒腰、打哈欠、打盹、聊天等懒散行为。 |
| 2 | 行为举止 | 1.受理、咨询一样热情;生人、熟人一样和气;忙时、闲时 一样耐心;来早、来晚一样接待。 |
| 2.对待服务对象，必须做到“三个一样”，即:领导与群众 一个样、生人和熟人一个样、本地人和外地人一个样。接待时要做到“五声”，即:来有迎声、问有答声、走有送声、 怨有歉声、赞有谢声。 |
| 3.服务对象咨询有关问题时，要主动热情、耐心周到、百问不厌、百查不烦、解释全面、准确，一次性告知，不冷落、刁难、歧视。 |
| 4.服务对象提出意见、建议和批评时，要持欢迎态度，耐心听讲，耐心解释、做到有则改之，无则加勉。 |
| 5.服务对象出现误解或出言不逊时，要顾全大局，理智对待，禁止与服务对象争吵或发生过激行为，做好政策的宣传和解释工作，妥善解决，并及时向窗口负责人及区政务服务中心报告。 |
| 6.接待服务对象时，应主动为军人、老年人、残障人士优先服务。 |
| 7.根据申请人需求，应主动提供帮办代办服务。 |
| 8.工作时间禁止打游戏、刷微信、玩微博、看股市、看娱乐视频、网上聊天、听音乐、看小说等与工作无关的事情。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 3 | 服务语言 | 1.与服务对象交谈时讲普通话，做到口齿清楚、条理清晰、 言简意赅、用语文明、不讲粗话。 |
| 2.接待服务对象时，表情自然、面带微笑，应使用“您好”、 “请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语。 |
| 3.接听服务对象电话时，应使用“您好，这里是XXX政务 服务中心XXX窗口，请讲”、“请问，您有什么事需要帮 助的吗?”、“请您再说一次”等文明用语，禁止强行中止 或挂断电话。 |
| 4.在业务办理时，应使用“请稍等”、“请填写XXX”、“您的手续已办好，请核对”、“请保管好您的资料”、“请您XXX月XXX日来领取证照”等文明用语。 |
| 5.服务对象提出意见或建议时应当使用“谢谢您，欢迎您监督和帮助”等文明用语。 |
| 6.收到服务对象表扬时应当使用“没关系，这是我们应该做的”等文明用语。 |
| 7.在办理完业务时，应讲清“您的XXX事情已办完，请收 好材料和物品，谢谢您的配合”“请慢走”“再见”等文明用语 |
| 8.接待服务对象或接听服务对象电话时，禁止使用伤害感 情、激化矛盾、损害形象的语言，如“我不知道，你去问别人”、“急什么，没看我正忙着吗”、“快点，我要下班了”“你去投诉好了”等。 |
| 4 | 预约服务 | 1.预约服务包括预约办理事项、办理时间、办理地点等。 |
| 2.提供预约服务范围应包含进驻政务服务中心的全部事项 的办理流程。 |
| 3.预约方式为现场预约、电话预约、网上预约等。 |
| 4.预约办理时间应包括法定工作时间和延时服务时间。 |
| 5.提供预约服务时，应一次性告知服务对象预约服务事项的办理条件、申请材料要求等信息。 |
| 5 | 叫号服务 | 1.应通过叫号系统(设备)对服务对象进行分流，相对均衡 窗口办件数量，减少办事人排队等候时间。 |
| 2.应及时向服务对象发送取号信息，内容包含等待序数、办理窗口号等信息。 |
| 3.应通过短信、显示屏等渠道提醒服务对象前往相应的窗口办事。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 6 | 收件(受理)服务 | 1.收件(受理)服务渠道包括现场受理、网络受理、邮寄受 理等。 |
| 2.应提供政务服务事项申请材料格式文本，包括空白格式文本和示范文本。 |
| 3.应依法依授权对服务对象提交的申请材料进行审查，并根据具体情况作出是否受理决定。对于符合收件(受理)条件的,当场受理;不予受理的应当告知理由。 |
| 4.收件(受理)、不予收件(受理)凭证，应包含申请人名称、办理事项、收到或需补齐补正的内容和期限、收件不予受理的理由、 (受理)人姓名、日期等内容。 |
| 5.收件(受理)后，应通过现场、短信、电话、电子邮件、 网络等形式实时告知服务对象办理状态等信息。 |
| 7 | 延时服务 | 1.已到下班时间，但服务事项尚未办结，政务服务人员应延时服务。 |
| 2.延时服务的事项，同时涉及多个窗口或部内的，由综合窗口协调相关窗口或部门提供延时服务。 |
| 3.区政务服务中心午休期间设置值班窗口，为办事群众提供午间“不打烊”政务服务。 |
| 8 | 结果物送达服务 | 按照申请人意愿采取窗口领取、快递柜自取、邮寄送达等方式。 |