附件：

衡阳市政务服务中心工作规范

【日常管理】	4
考勤制度	4
请销假制度	6
学习制度	10
窗口工作人员日常行为规范	12
会议制度	14
大厅导引管理规范	16
首席代表岗位制度	18
窗口工作人员岗位制度	19
咨询导办员管理制度	21
人员进驻制度	23
政务服务事项梳理工作制度	24
首问责任制度	29
一次性告知制度	31
政务信息公开制度	34
限时办结制度	37
服务承诺制度	40
首席代表制度	42
安全管理制度	44
计算机网络管理制度	46
物业管理服务项目考核办法	50
工程建设项目综合窗口运行规则	53
项目建设代办服务中心代办工作实施细则	56

保密管理制度.....	62
处置突发性事件应急预案.....	65
代办服务制度.....	71
特事特办制度.....	73
窗口及工作人员调整规范.....	74
党组织关系转接制度.....	82
【考核评估】	84
巡查制度.....	84
投诉处理制度.....	87
窗口绩效考核办法.....	89
消防应急管理制度.....	97
政务服务事项梳理工作制度.....	102
满意度评价管理办法.....	107
工作人员统一着装管理办法(试行).....	110
政务中心党员轮岗巡查制度.....	112
中介服务机构管理办法.....	114

【日常管理】

考勤制度

为保证政务服务中心正常运行，规范工作人员的作息时间，严格工作纪律和办公秩序，遵照公平公正、科学高效考勤管理的原则，制定本考勤制度。

一、适用对象

本制度适用于入驻政务服务中心负责审批服务的工作人员，具体包括入驻部门分管领导和首席代表、综合受理窗口、入驻部门窗口及后台、服务导询台、邮政 EMS、入驻银行等公共服务单位工作人员。

二、作息时间

上班时间：周一至周五上午 9:00—12:00，下午 13:30—17:00；

除国家法定节假日外，窗口工作人员实行坐班制。上班时间调整以省政府政务服务中心通知为准。

三、考勤规定

1. 政务服务中心实行上下班考勤，对工作人员出勤及遵守作息时间情况进行监督。

2. 入驻政务服务中心的工作人员上下班实行定时考勤制度。考勤时间段设置为：上午 9:00 前，下午 17:00 后。

节假日不计算考勤，调休按照正常考勤计算。

3. 每天上、下班必须按作息时间打卡 2 次，上班只能提前打卡，下班只能到点之后打卡，否则视为迟到或早退。因特殊情况未打卡，应在次日下班前申请补卡，审批通过后即可，否则按迟到、早退处理。。

4. 缺一次考勤记录算一次迟到或早退；未经请假或请假未获批准而擅自不上班，请假期满未续假或续假未获批准而逾期不归，考勤记录为旷工。在批准的请假时间段内，不需要参加考勤。

5. 窗口工作人员考勤情况由政务服务中心考勤记录人员如实记录，定期通报考勤情况，并与单位及工作人员绩效考核挂钩。

请销假制度

为加强市政务服务中心作风建设，强化工作纪律，规范请销假管理，维持良好的工作秩序，制定本请销假制度。

一、请销假原则

1. 保障在岗率。为方便群众办事，工作人员除特殊情况，原则上不得请假。所有前台窗口工作人员须保证 **100%** 在岗率，工作人员有事请假或临时外出，须安排后台或其他工作人员补充，确保窗口不空岗；如有特殊情况需要短时关闭窗口，须履行临时关闭窗口申报审批手续。后台工作人员的在岗人数须保障事项的顺利办理，如果因为请假影响群众办事，则视为空岗。

2. 先请假后外出。严禁未经批准外出或者先外出后请（补）假，原则上要求提前一天履行好请假手续。未请假外出视为旷工；已经外出补办请假手续的视为早退，未补办手续的视为旷工。

3. 及时销假。假期结束后应及时销假。

二、请假类型及时长

（一）事假

凡因私事必须本人办理，可请事假，假期时长根据实际情况核准。

（二）病假

凡因病必须治疗和休养者，可请病假，假期根据医院证明和实际情况核准。

（三） 产假

按国、省相关规定执行。

（四） 陪护假

依法登记结婚的夫妻，女方在享受产假期间，男方享受陪产假二十天。

（五） 丧假

本人直系亲属（父母、配偶和子女）死亡时，给予3天的丧假。

（六） 婚假

工作人员可在领取结婚证一年内依法享受3天婚假。

（七） 年休假

累计工作已满1年不满10年的，年休假5天；已满10年不满20年的，年休假10天；已满20年的，年休假15天。国家法定节假日、休息日不计入年休假的假期。年休假由个人提出，经入驻单位征求个人意见后排班执行。遇冲突时，可临时调整排班。年休假原则上当年一次休完，特殊情况经政务服务中心同意不超过两次。

已安排年休假，工作人员未休且有下列情形之一的，只享受正常工作期间的工资收入：

（1） 因个人原因不休年休假的；

(2) 请事假累计已超过本人应休年休假天数。

有下列情形之一的，不享受当年的年休假：

(1) 请事假累计 30 天以上；

(2) 累计工作满 1 年不满 10 年的，请病假累计 2 个月以上的；

(3) 累计工作满 10 年不满 20 年的，请病假累计 3 个月以上的；

(4) 累计工作满 20 年以上的，请病假累计 4 个月以上的；

(5) 工作人员所请事假应先以本人的年休假冲抵。

(八) 公伤假

凡因公负伤，根据县级以上医院鉴定证明，可给予公伤假。

三、首席代表请销假

在不影响业务审批正常运行的情况下，首席代表于请销假系统中提交请假审批单到政务服务中心备案，并及时做好内部公示。

四、首席代表以外工作人员请销假

(一) 专业窗口工作人员

在符合“保障在岗率”原则上，请假三天以内（含三天）由首席代表审批，于请销假系统中提交政务服务中心运行管理科备案。请假三天以上按照各单位的请销假制度执

行，请假人员应经审批同意后方可外出，并及时做好公示。

（二）综合窗口工作人员

请假一天（含）以内的，由政务服务中心副主任批准，并于请销假系统中提交运行管理科备案；请假一天以上的，分别由政务服务中心副主任、政务服务中心主任批准，并于请销假系统中提交运行管理科备案。

学习制度

为切实加强作风建设、学习型机关建设，不断提高政务服务中心工作人员的业务素质，特制定本学习制度。

一、各入驻部门要结合实际制定年度学习计划。

二、学习采取“四结合”方式，即集中学习与分散自学相结合，“请进来”教与“走出去”学相结合，口头讲授与电化教育相结合，学习培训与考核测试相结合，组织和引导窗口工作人员参加学习培训，完成规定的学习培训目标任务。入驻工作人员一个季度集中学习一次，每次**1**个学时（**60**分钟），如遇特殊情况另行调整。学习内容由入驻单位自主安排；其他学习时间以自学为主。入驻部门工作人员还需轮流参加所在部门组织的业务培训、政策学习。

三、特殊需要时可随时组织专题学习。由政务服务中心组织各窗口工作人员集中学习，讲解辅导专业知识及法律法规规定，研究工作方式。

四、学习内容主要是党的路线、方针、政策等政治理论、相关法律法规、行政审批、政务公开和文明礼仪、服务规范知识等内容，注重新知识、新信息、新政策的学习与交流。

五、严肃学习纪律，建立集中学习点名制度，任何人不得迟到、早退和无故缺席。因病因事不能参加学习的，办理请假手续，无故不参加学习的，按旷工处理。

六、全体工作人员应当自觉遵守本制度，认真做好学习笔记，学习培训后应当联系工作实际深入思考、调研，巩固

提高学习培训效果，自觉提升自身素质和能力。

七、政务服务中心负责牵头并协调信息报送及有关工作，主要做好报送信息的分类、登记、编采和有关联络、统计、考评考核及总结交流工作。各入驻部门要积极配合，结合工作实际，按时按要求报送相关信息，并保证信息的真实可靠、准确及时、文体相符、主题鲜明、言简意赅、生动直观。

窗口工作人员日常行为规范

为规范衡阳市政务服务中心全体工作人员行为，树立政府机关的良好形象，特制定本行为规范。

一、仪容仪表

1.仪表端庄，举止文明，工作人员应体现出良好的修养和素质。

2.穿戴整洁，朴素大方。工作人员应统一着装，佩证上岗。

3.坐姿端正，站姿挺立。

二、举止行为

1.言行举止和善、谦恭、庄重、得体。

2.微笑热情服务:面对服务对象时应面带微笑，自然真诚。

3.有声服务:服务对象来时有迎声，询问有答声，离开有送声。

4.做到五个一样:受理、咨询一样热情;生人、熟人一样和气;干部、群众一样尊重;忙时、闲时一样耐心;来早、来晚一样接待。

5.遵守作息时间，不迟到、早退，工作时间不串岗，不玩游戏，不上网聊天，不看电影，不炒股票，不打瞌睡，不吸烟，不吃零食等，不做与工作无关的事情，不在大厅内高声喧哗、嬉戏打闹。

三、文明用语

1.与服务对象交谈时须口齿清楚、条理清晰、态度和蔼、

用语文明，提倡讲普通话。

2.接听服务对象电话时，应使用“您好，市政务服务中心，请讲”，“请问您有什么事？”，“请问我能转达吗？”，“请稍等”，“请您再说一遍，好吗？”等文明用语，禁止强行中止或挂断电话。

3.接待服务对象时，应使用“您好，请问您要办什么业务”或者“请您到二楼办理(指明准确位置)”等文明用语。

4.为服务对象办理业务时，应使用“请稍等”，“请填写”，“请您听我详细解释一下，好吗”，“请到收费窗口缴费”，“您的手续已办好，请核对”，“请保管好您的资料”，“请您来领取证照”等文明用语。

5.服务对象办完业务离开时，工作人员应使用“请慢走”，“再见”，“谢谢您的合作”等文明用语。

6.接待服务对象或接听电话时，禁止使用“我不知道，你去问别人”，“有牌子，自己看”，“下班了，明天再来”，“快点，我要下班了”，“已经告诉你一遍了，还不懂”，“没看我正忙着吗！”等不文明用语。

四、环境整洁

1.保持办公区域及桌面清洁，物品摆放规范整齐，办件材料及时归档、妥善放置。

2.办公桌前按规定放置日常用品，不乱堆、乱放。

3.保持墙面整洁，不乱贴、乱挂。

会议制度

一、工作例会原则上每周召开一次，不影响服务的情况下自行安排，主要总结上周工作，布置本周任务，组织政治理论学习和业务技能学习。

二、业务协调会由衡阳市政务服务中心负责人根据情况适时组织召开，窗口负责人或部分窗口工作人员参加。主要是对有关行政审批事宜进行专题研究和协调。

三、全体工作人员会议原则上每半年召开一次，首席代表会议原则上每月召开一次，主要是传达有关文件和会议精神，进行集中学习培训，总结通报工作任务完成情况，交流经验，布置安排工作任务。遇有重要工作安排可即时召开。

四、工作总结会年终召开一次。由衡阳市政务服务中心全体人员参加，主要是总结工作、部署任务、表彰先进。

五、支部组织生活会和支部党员会应根据组织部门的安排及时召开，主要是党员汇报思想、工作、学习、纪律等方面的情况，开展批评与自我批评，贯彻上级党组织的批示，讨论决定本支部的重大问题，总结、检查党员的学习情况等。

六、各类会议由有关人员负责作好记录，以便备查。重要会议要有会议方案，安排专人照相、录音，形成会议纪要。

七、与会人员必须遵守会议纪律，不迟到、不早退、不缺席，确因特殊情况不能参加会议的，须向首席代表请假，报政务服务部备案，否则按缺席处理。

八、会上不得闲谈和交头结耳，坐姿要端正，不准打瞌

睡，不准抽烟、吃食物等。不准使用手机，手机必须关机或调成静音模式。

九、会上不得看与会议无关内容的资料，处理与会议无关的事项。

十、与会人员必须认真做好会议笔记。

大厅导引管理规范

一、人员要求

1. 具备良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力。
2. 熟悉衡阳市政务服务中心大厅布局、功能设置、熟悉政务服务相关政策规定。
3. 熟悉衡阳市政务服务中心涉及事项的办理流程、办理时限、办理条件等。
4. 熟悉查询、办理事项相关设备。
5. 熟悉并遵守相应法律法规及衡阳市政务服务中心相关管理规定。

二、工作内容

1. 主动提供导引服务。
2. 协助服务对象取号、自助办理事项。

三、管理要求

1. 导询人员应提前到岗做好准备，确保大厅排队叫号终端、自助查询服务终端、公示公告视频宣传栏、休息等候区便民设施等设备正常运行，检查服务指南、业务宣传资料是否陈列齐全。
2. 询问服务对象需要办理的业务事项，将服务对象引导至排队取号机位置，帮助其获取窗口服务号单。对需要帮助使用自助查询服务终端完成查询服务的，应指导帮助服务对象正确操作自助查询服务终端，完成自助查询服务。

3. 按号单内容导引服务对象到相应休息等候区等候叫号。

4. 根据办事人员及窗口开放情况，疏导、分流人员，保持业务窗口前通畅、不拥堵。及时疏导前台业务已办结的办事群众，将业务窗口上等待较多的办事群众引导至等待人数较少的业务窗口上。

首席代表岗位制度

一、负责本部门（单位）入驻衡阳市政务服务中心窗口工作人员的管理，做好思想政治工作，组织参加衡阳市政务服务中心召集的有关会议和组织的有关活动。定期向衡阳市政务服务中心及入驻部门分管领导汇报工作，并及时报送相关材料。

二、代表本部门（单位）在衡阳市政务服务中心行使授权范围内的审批服务事项审批职权，并对本部门（单位）负责。

三、负责本部门（单位）承诺和转报件的协调、督办，代表本部门（单位）参与审批件的协调和办理。

四、负责本部门（单位）与衡阳市政务服务中心日常工作的联络、协调。

五、负责本部门（单位）审批专用章的使用和管理。

六、完成衡阳市政务服务中心交办的其他事项。

窗口工作人员岗位制度

为进一步加强衡阳市政务服务中心窗口工作人员的管理，规范行政行为、优化队伍结构、提升人员素质、不断提高政务服务水平和服务效能，特制定本制度。

一、基本要求

1. 窗口工作人员在窗口负责人领导下开展工作。
2. 加强政治、理论、政策法规及业务知识的学习，不断提高服务水平和服务质量。
3. 认真扎实做好本职工作，及时完成岗位工作任务。工作中有疑难问题，应及时向窗口负责人汇报。
4. 自觉遵守衡阳市政务服务中心的各项规章制度，加强自我管理和自我约束。
5. 服务窗口必须做到人不离岗，确实有重大事情需暂时离岗，应及时请假，并做好顶岗工作。
6. 接待服务对象要做到热情、细致、耐心，在服务过程中使用文明用语，禁止与服务对象争吵。

二、岗位职责

1. 负责单位窗口业务的咨询、受理、审查、代理、收费、制证、发证等具体工作。
2. 认真执行首受责任、首问责任、一次性告知、联合审批和限时办结等制度。
3. 负责窗口审批资料的收集、整理归档、交接；窗口计算机的操作、管理和维护；窗口的卫生、安全等工作。

4. 遵守衡阳市政务服务中心的各项管理制度，按时参加衡阳市政务服务中心有关会议并做好贯彻落实。

5. 完成入驻部门及衡阳市政务服务中心交办的其他工作任务。

咨询导办员管理制度

为了给投资者和群众提供便捷、周到的服务，彰显窗口的良好形象，需加强对咨询导办员的管理，特制定本制度。

一、咨询导办员职责

1. 为服务对象提供各类咨询和导办服务；
2. 为老、弱、病、残、孕等服务对象提供帮助办理服务；
3. 为前来中心视察、参观考察、采访的领导和客人提供导引服务；
4. 管理所在楼层的便民设施；
5. 管理所在楼层的休息区；
6. 及时报告突发事件和重要事项，并服从其分管领导完成临时交办的其他工作。

二、咨询导办员服务规范

1. 统一着装、举止文明、微笑服务、佩证上岗；
2. 使用规范服务用语。对前来办事人员迎送做到进出一句文明语、一把晴雨伞；
3. 对老、弱、病、残、孕等特殊服务对象，主动提供全程陪同帮助办理服务。

三、咨询导办员工作纪律

1. 每天应提前和延后 5 分钟上下班，做好咨询导办的各项准备工作；
2. 上班时间做到“三不”，即不做与工作无关的事情，不

能擅离职守，不闲聊；

3.如有特殊情况不能按时到岗或请假半天以内，应提前请假，一天以上病事假应书面请假，如有紧急情况，须电话请假。

四、咨询导办员考核

咨询导办员由督查科管理.培训并对其工作按月度进行考核，其考核结果与奖金挂钩。

人员进驻制度

一、窗口工作人员由进驻单位选派。事前应与政务服务中心沟通，并办理书面选派手续。

二、窗口工作人员原则上两年内不得调换、进驻单位确因工作需要调整窗口人员的，须提前 1 个月将调整理由和所选派人员的基本情况书面函告政务服务中心征求意见，取得同意后，办理调换和进驻手续。调换窗口工作人员，应“先进后出”，调离人员带班不少于 5 个工作日。

三、换岗人员调离前，要提出书面告知，离岗前应上交工号等相关资料和物品。未经同意擅自换人，影响工作质量和效能的，由进驻单位承担责任。

四、窗口实行 A、B 岗制度。当 A 岗不能正常到岗时，由 B 岗人员及时接替其工作，不得出现空岗，不得影响窗口业务正常办理。

五、进驻窗口临时顶岗人员须事先向政务服务中心报告，经批准同意后办理相关手续。

六、对存在以下情形之一的窗口工作人员，实行淘汰制度，将其退回原单位。

(一)窗口工作人员不遵章守纪、不服从政务服务中心管理，经教育帮助仍无改进的；

(二)被服务对象投诉经查实情节严重的；

(三)有其他过错行为，政务服务中心和进驻单位协商后认为不适合在窗口工作的人员。

政务服务事项梳理工作制度

第一章 总则

第一条 依法依规原则。坚持法治思维和法治方式，规范政务服务事项，优化简化办事流程，推动政务服务制度化、规范化。

第二条 应进必进原则。按照政务服务事项来源，结合部门职责和日常工作，全面梳理应当提供的政务服务事项，消除服务盲区，实现政务服务全覆盖。

第三条 公开透明原则。全面公开政务服务事项，完善服务机制，实现政务服务公开透明和可追溯、可核查，切实提升服务质量。

第四条 问题导向原则。加快转变政府职能，围绕解决政务服务运行不畅、覆盖不全、质量不高等重难点问题，全面清理、不丢不漏、不留死角，实现政务服务事项清单管理。

第二章 工作目标

第五条 实现与国家平台事项库深度对接，加快建设全国一体化在线政务服务平台，推进各地区各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通，形成全国政务服务“一张网”，推进政务服务流程不断优化，全过程留痕、全流程监管，政务服务数据资源有效汇聚、充分共享，大数据服务能力增强，实现政务服务线上线下融合互通，跨地区、跨部门、跨层级协同办理，全城通办、就近能办、异地可办，服务效能大幅提升，努力全面实现全国“一网通办”。

第三章 工作范围

第六条 梳理主体。涉及政务服务领域的各部门、部门管理机构、依法承担行政职能的事业单位以及其他部门、国省驻衡垂直管理部门。

第七条 事项分类。政务服务事项包括行政权力事项、公共服务事项两大类别。其中，行政权力事项是依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工的规定，由法定行政机关或组织实施，包括行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政裁决、其他行政权力、行政检查、行政征收、行政强制、行政处罚事项等；公共服务事项是由政府各部门面向自然人、法人和其他组织，除行政权力事项之外办理的授益性事项，包括基本公共教育、劳动就业服务、社会保险、基本社会服务、基本医疗卫生、人口和计划生育、基本住房保障、公共文化体育、残疾人基本公共服务等。

第四章 工作方法

第八条 梳理路径。按照“条块为主、各级协同”总原则，市、县各部门承担清理规范政务服务事项的主体责任，要对照各自政务服务事项参考目录，结合工作实际，经认真梳理、征求意见、研究论证、会议审议等程序，形成本系统的政务服务事项目录，明确每个事项的名称、基本编码、设定依据、行使层级等 4 个基本要素，实现省、市、县、乡、村“五级四同”目标。与此同时，市、县各部门要严格对标国家基本目录，按照国办要求，填写或补充完善本级本部门政务服务事项目录（国家基本目录、省基本目录）实施清单。

第九条 梳理流程。

（一）对标国省目录：对应最新版国省目录进行引用，分别形成市、县两级各部门目录清单。

（二）目录申报审核：行政权力事项申报审核通过本级审改部门初审，逐级上报、经市审改部门审定后，报省审改办确认，纳入地方基本目录；各级公共服务事项申报审核通过本部门初审，逐级上报行业主管部门、经省直行业主管部门审定后，报省审改办备案，纳入地方基本目录。

（四）引用政务服务事项目录：行政审批局通过省“互联网+政务服务”一体化平台事项管理系统，将政务服务事项目录引用到各部门。

（五）填报实施清单：各级相关部门严格按照

“**C0109.2—2018** 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第**2**部分：要素要求，以及目录填报分类（依申请类事项、主动服务类事项）”通过省“互联网+政务服务”一体化平台事项管理系统，对已匹配目录的实施清单，可将目录与实施清单直接对应，基于原实施清单对新增要素且已默认填充的要素（依申请类事项目录对应实施清单填报**37**项、主动服务类对应实施清单填报**14**项）进行核对；对新增目录则按照实施清单填报要求进行要素（依申请类事项目录对应实施清单填报**106**项、主动服务类对应实施清单填报**63**项）填报。审核后发布。

第五章 工作督查

第十条 政务中心业务监督科定期对市本级填报实施

清单相关部门的实施清单填报工作进行业务督查，督查实行百分制，基础分为**100**分。

第十一条 对窗口实行逐月督查、每季考评、年终考核，建立窗口工作考核评价体系。业务监督科建立考核小组，负责对窗口工作业务监督的组织实施。

第十二条 窗口审批情况出现下列问题的，实行扣分处理：

（一）实施清单存量错误字段未及时整改，每条扣**5**分。

（二）已引用国省目录但未填报实施清单，每条扣**5**分。

（三）实施清单要素存在明显错误且整改不力的，每次扣**5**分。

（四）实施清单不能达到国省标准的其他情况，视具体情况扣分。

第六章 工作奖惩

第十三条 季度考核总分在**90**分以上的，按分值取前三名评定季度流动红旗窗口。季度考核总分在**60**分以下且总分为倒数第一的，中心将对该窗口进行内部通报。

第十四条 季度考核得分按**25%**折合为年终考核总分，四个季度考核加权分相加即为年终考核总分。年度考核总分在**90**分(含)以下的，将该窗口单位作为取消评为良好等次的单位报市考核办。

第十五条 窗口受到市、省、国家表扬表彰的，在年度考核中依级每次加**5**分、**8**分、**12**分；窗口收到个人及社会组织表扬信或锦旗的，每次加**5**分。

第七章 附则

第十六条 本制度解释、贯彻、实施、监督由政务中心业务监督科负责。

第十七条 本制度自发布之日起实施。

首问责任制度

第一条 首问责任制是指服务对象到政务中心办事或来电咨询、举报、投诉、查询等有关事项时，首位接待或受理的工作人员应承担解答、办理、转交或引导责任的制度。

第二条 属于首问责任人职责范围的，要按有关规定及时办理，并耐心解答服务对象的询问。

第三条 不属于首问责任人职责范围，但属于本窗口职责范围的，首问责任人要主动告知或引导服务对象到承办人处。属于本单位职责范围，但还未进入中心大厅办理的，首问责任人要告知原单位办事的地点及相关科室。

第四条 不属于首问责任人及其窗口职责范围，但属于中心其他窗口职责范围的，首问责任人要主动告知办理窗口，亦可直接引导服务对象到办理窗口，找到承办人员。

第五条 不属于中心各窗口、科室职责范围的，首问责任人应热情说明情况，并尽可能帮助其寻找相关承办部门。

第六条 属于举报或投诉的，首问责任人应告知或将服务对象直接引导到行政效能监察中心。

第七条 首问责任人在答复办事人提出的问题时，要坚持实事求是的原则，答复要准确、清楚且符合政策。对于不清楚、掌握不准确的问题，要及时请求相关领导或咨询有关部门，给予准确的答复。对于确实无法解答的问题，要向办事人说明情况，并给予指导帮助，严禁以“不知道”或“办不了”为由一推了之。

第八条 首问责任人在接待服务对象时，应文明礼貌，热情大方，充分体现政府机关工作人员的公仆品质和助人为乐的精神风貌。服务对象询问责任人姓名时，应告知本人的姓名。

一次性告知制度

第一条 一次性告知是指在窗口服务工作中，窗口工作人员在对服务对象办事申请和咨询作出说明、解释，提供准确、可靠信息，应当一次性予以告知。

第二条 一次性告知的内容

- (一)实施行政许可的法律依据、条件和要求；
- (二)办理行政许可的全部申请材料及示范文本；
- (三)办理行政许可的程序(流程)和承诺时限；
- (四)办理行政许可的收费依据、收费标准；
- (五)办理行政许可的前置条件、相关程序。

第三条 一次性告知的方式

(一)书面告知。服务对象来窗口办理行政许可申请，应当使用书面告知方式。**1.**按照法定一次性告知内容，提供完整的办事指南或有关书面说明材料。**2.**对申报材料不齐全作补办件的，提供补齐申请材料通知书。**3.**对作为并联审批、前置审批告知承诺制、绿色通道等的项目，提供特定审批方式告知书。

(二)口头告知。服务对象对书面告知和公示告知内容的意思表示有不明白的，应当当面向服务对象口头说明、解释。

(三)公示方式。在窗口公示或在网上公示法律、法规、规章规定的有关行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限、收费标准，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本等，供公众查阅。

上述一次性告知的信息应当准确、可靠、适用。

第四条 一次性告知的要求

(一)窗口工作人员在受理行政审批事项咨询时，要提供优质高效服务，做到发放资料“一手清”，回答问题“一口清”。窗口应当向服务对象提供申请事项的示范文本、审批环节(流程)示意图、办事须知、卡片等资料。

(二)服务对象的申请事项不需要取得行政许可的，应即时告知不受理;申请材料错误的，指出错处，当场更正;许可事项直接关系他人重大利益的，告知利害关系人。

(三)遇到服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的行政审批事项，应当告知其不予受理的原因，并指点或带领至有关窗口申请。

(四)对于联办件，牵头窗口应将主要程序和联办窗口一次性告知服务对象，各联办窗口应将需提供的相关材料一次性告知服务对象;对办事须知和服务指南中“相关部门批准文件”或“有关材料”等字样，要根据申办事项的不同要求，向服务对象作出具体的解释。

(五)不得要求服务对象提交与申请的事项无关的技术资料和其他资料。

第五条 一次性告知的责任

窗口工作人员在服务工作中应当履行一次性告知的义务，承担一次性告知责任。窗口及其工作人员违反本制度规定，有下列情形之一的，由市政务中心按照考核细则和有关规定处理;情节严重的，市政务中心提请主管部门或监察部门，

按《中华人民共和国行政许可法》第七十二条之规定，给予行政处分：

- (一)不在办公场所公示依法应当公示的材料的；
- (二)在受理、审查、决定行政许可过程中，未向申请人、利害关系人履行法定告知义务的；
- (三)申请人提供申请材料不齐全、不符合法定形式，不一次性告知申请人必须补充全部内容的；
- (四)未依法说明不受理行政许可申请或者不予行政许可的理由的；
- (五)应当告知的内容，不及时、不准确、不可靠、不适用的。

政务信息公开制度

第一条 市政务服务中心应主动向社会公开下列政务信息资源：

(一)机构设置、工作职责和领导分工。

(二)集中受理的审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项的项目名称及办理窗口。

(三)集中受理的审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项的项目调整情况。

(四)集中受理的审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项的项目办理情况。

(五)各部门窗口设置情况和对外办公电话，以及监督投诉电话。

(六)办事群众反映的问题、意见、建议和调查落实情况。

(七)各项办事制度、办件规则、服务规范以及管理制度。

(八)按规定应当公开的其他政务信息。

第二条 在市政务服务中心设立窗口的各部门应主动向社公开下列政务信息：

(一)窗口部门分管领导、窗口负责人的姓名和联系电话。

(二)本部门窗口受理的行政审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项的项目名称、法律依据、申请条件、办理流程、承诺时限、收费依据及收费标准等具体内容，以及与办理行政审批事项和其他服务事项相关的其他信息。

(三)设立或调整行政审批事项、公共资源交易招标投标

和其他服务事项的行政决定或公告。

(四)本部门制定的与窗口服务有关的办事制度、服务规范、管理制度等。

(五)其他应当公开的政务信息。

第三条 涉及下列内容的政务信息不予公开：

(一)个人隐私。

(二)商业秘密。

(三)国家秘密。

(四)尚未最终确定的政务信息。

(五)法律、法规、规章禁止公开的政务信息。

第四条 市政务服务中心及各窗口部门根据政务信息的内容、性质、要求等，采取以下一种或几种方式予以公开：

(一)行政审批事项和其他服务事项的项目名称、项目调整及审批形式等信息，应当通过新闻媒体、市政务公开网、部门网站以及市政务服务中心大厅多媒体电子显示屏等方式予以公开。

(二)行政审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项的《办事指南》、示范性文本等信息，各窗口部门应以书面形式在对外办公窗口予以公开。

(三)行政审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项的办理情况及结果，应当以当面告知、书面告知、短信告知、电话通知、市政务公开网发布、《阳光政务》栏目、市政务服务中心大厅多媒体电子显示屏等方式及时向当事人公开。

(四)行政审批事项、公共资源交易招标投标和其他服务事项所依据的法律、法规、规章，市政务服务中心或窗口部门制定的与行政审批有关的窗口办事制度、服务规范、管理制度等，应当通过新闻媒体、市政务公开网、部门网站以及市政务服务中心大厅多媒体电子显示屏等方式向社会公布并及时更新。

(五)涉及行政审批制度改革的重要举措和重要信息，应当通过新闻媒体、市政务公开网、新闻发布会、部门网站以及市政务服务中心大厅多媒体电子显示屏等方式及时向社会公布。

(六)机构设置、工作职责、领导分工、部门窗口设置及对外办公电话等信息，应通过市政务公开网、部门网站以及市政务服务中心大厅多媒体电子查询系统，以及宣传资料等形式对外公开。

(七)监督投诉电话、咨询服务电话等信息，应通过市政务公开网、部门网站等方式及时向社会公布。

(八)其他便于公众知晓的对外公开形式。

限时办结制度

第一条 为提高行政机关办事效率，优化发展环境，根据有关法律、法规和政策的规定，制定本制度。

第二条 限时办结制是指对公民、法人或其他组织(以下统称行政管理相对人)向行政机关咨询、办理行政许可、非行政许可审批事项和确认登记等公共服务行政事项，行政机关按照法律、法规、规章的规定标准，在承诺的时限内办结或者予以答复的制度。

第三条 政务中心各驻窗口单位和未进驻中心的相关单位均适用本制度。

第四条 政务中心负责政务大厅限时办结制度的组织实施和监督检查;监察机关负责限时办结制度的监督检查和责任追究。

第五条 法律、法规、规章对办理的事项有明确时限规定的，行政机关所承诺的办结时限必须少于规定的时限。法律、法规、规章对办理事项没有规定办理时限的，应根据具体情况，按照高效便民的原则，合理确定承诺办理时限。

第六条 各部门应当编制本部门《行政许可项目审批流程图》，明确办理事项、办理机构、责任岗位、办理流程 and 办理时限。

第七条 限时办结的时限以日计算，开始之日不计算在办理时限内。

符合条件的，其办理时限从收到申请的次日起计算。

材料不齐全或者不符合法定形式的，其办理时限从行政管理相对人补充材料的次日起计算。部门之间、内设机构之间的办理时限，从交接登记的次日起计算。

第八条 申请事项不需要进行审批或者确认登记的，或者不属于本部门职责范围的，应当在规定的时限内告知行政管理相对人，并出具书面凭证。送达书面凭证之日即为办结或者答复的日期。

第九条 对特别紧急重要的事项，应当急事急办，随到随办。部门主要负责人应当亲自督办。

因特殊情况不能按期办结需要延期的，部门应当填写《办理事项延期申请表》，由受理事项的部门主要负责人签署意见，向本级政府法制部门申请延期办结时限，并说明原因，经同意后方可延期。

第十条 办理的事项依法需要经过听证、招标、拍卖、检验、检测、勘测、检疫、鉴定或专家评审的，所需时间不计算在承诺办结的时限内。承办部门应当将上述程序所需时间在《办理事项收件回执》中填写清楚，并告知行政管理相对人。

经批准延期的，承办部门应当在时限届满前告知行政管理相对人，并说明原因和理由。

第十一条 政务中心对进入政务大厅和网上大厅办理的事项实行预警、督办，每月对各部门办理情况进行通报，对违反限时办结制度的单位和个人，提出责任追究的建议。

第十二条 因承办部门自身责任，无正当理由超过承诺

时限未能办结的，属超时办结。此外，有下列情形之一的，也应视为超时办结：

- (一)无正当理由对行政管理相对人的申请不予受理；
- (二)不按规定给申请人答复；
- (三)超过承诺办结时限才提出延期申请；
- (四)在承诺时限内，不将办理结果交付行政管理相对人。

第十三条 限时办结制度接受社会监督。行政管理相对人认为行政机关超时办结的，有权向行政机关的监察机构、人事机构或者上级监察机关行政投诉中心投诉。

第十四条 违反本制度规定的，依照责任追究制度追究有关责任人的责任。

服务承诺制度

第一条 市政务服务中心提供整洁、卫生、文明、便利的服务环境。大厅内设立窗口分布示意图;配置休息区和配套服务设施;设立咨询导办台,提供大厅服务范围内的各类咨询导办。

第二条 按照“精细、规范、高效”的要求,秉持“为民、便民、利民”的服务宗旨和“阳光政务、贴心服务”的工作理念,杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”和“索、拿、卡、要”等现象。

第三条 实行“一口进出+内部流转”的一站式服务模式,实现服务对象“进一家门、办所有事”,杜绝服务对象“两头跑”现象。

第四条 实行“六公开”。即政策文件公开、审批项目公开、收费标准公开、办事内容公开、工作人员身份公开、监督电话公开。服务对象办理有关事宜,经办人员应一次性告知所办事项所需要的条件、材料、办理程序、办结时限等,并出具一次性书面告知书,详细标明应提交的所有材料及要求,杜绝服务对象“多次跑”现象。

第五条 实行限时办结。严格按承诺时限积极主动地办理事项,确保办件准确、快捷。实行红黄牌制度,办件到期前一天,系统自动发出黄牌提示;办件到期当天未办结的,系统自动发出红牌。在办理联办件过程中,对于无故缺席联席会议的,实行“缺席默认”;对于无故不在承诺时限内办结的,

实行“超时默认”。

第六条 实行“六制便民”。即重大项目全程服务制、紧急事项加班服务制、特殊事项预约服务制、老弱病残上门服务制、办结事项短信告知服务制、疑难问题协调解决制。

第七条 本承诺制度请社会各界监督。若发现违诺行为，可向市政务服务中心投诉，诉件将在5个工作日内向投诉人反馈处理意见。如遇到特殊情况无法在5个工作日内办理完毕的，必须向投诉人作出解释。

首席代表制度

为进一步明确首席代表职责，规范首席代表履职行为，充分发挥首席代表在市政务服务中心(以下简称“中心”)工作中的重要作用，制定本制度

第一条 首席代表是各单位派驻中心窗口的负责人，根据《授权委托书》全权负责本单位在政务中心的行政服务事项办理和本单位窗口人员的日常管理工作。

第二条 首席代表由本单位提出人选，经中心审核后确定。首席代表须由负责行政审批的中层干部担任，应熟悉本单位进驻中心的全部事项和相关业务，具有较高的政治理论水平，熟悉相关法律、法规、规章制度，能够组织开展行政审批事项网上办理工作。

第三条 按照“进则授权”的原则，各单位行政主要负责人向首席代表下达《授权委托书》，明确首席代表职权范围和委托期限。首席代表按《授权委托书》的要求履行职责，并对其行为负责。

第四条 首席代表应主动服从中心管理和业务指导。

第五条 首席代表要代表本单位行使即办件的行政审批权，负责即办件复核、审批工作环节，负责承诺件、上报件、联办件的前后方衔接、协调督办，代表本单位参与联办件的协调和办理；负责急办件快速办理全程组织协调工作。

第六条 首席代表负责单位行政审批专用章管理与使用，行政审批专用章仅限在中心窗口与单位内部流转件使用，

不得挪作他用。

第七条 首席代表为本单位窗口的直接责任人，负责对本单位窗口工作人员的管理，保证窗口人员严格执行政务中心制定的各项规章制度，积极参加中心组织的会议、培训等各项活动，负责向窗口工作人员传达贯彻落实政务中心各项工作要求，并与中心加强联络沟通，提出有利于中心工作开展的意见建议。

第八条 实行首席代表约谈制度，窗口人员违反政务大厅工作纪律，情节严重的，将对首席代表进行约谈，并作为年度考核的重要依据。

第九条 首席代表应逐步实现工作重心向中心转移，常驻中心，全权负责本单位在中心的日常工作事务。如本单位确有重要事项，应按《衡阳市政务服务中心指纹考勤和请销假管理制度》的有关规定请假，不得擅自脱岗。

第十条 对不能按要求履行首席代表职责，或在工作中出现违规审批、越权审批，以及失职、不作为等行为的，中心将进行约谈并按有关规定提出处理意见。对经过约谈和处理仍不改正的要退回原单位，原单位应按有关规定予以处理，并另行委派首席代表。

第十一条 各单位首席代表要保持相对稳定，其履职期限原则上不得少于一年，如需调整，必须由窗口单位提出申请，经中心批准同意后方可更换。

第十二条 本制度由衡阳市政务服务中心负责解释，自公布之日起实施。

安全管理制度

为保证衡阳市政务服务中心良好的工作秩序，杜绝各类事故发生，特制定本制度。

一、所有工作人员不得随意改变和损坏安全设施，不得擅自改变房屋结构，不得私搭乱接电源，不得向楼下抛掷杂物，因人为原因引起的一切事故一概由个人负责，造成的损失由责任人全额赔偿。

二、办公区域内用电线路和用电设备的安装、改装统一由衡阳市政务服务中心统筹负责，各窗口和人员不得自行安装、改装，如因工作需要申请改变用电线路或安装用电设备，须告知衡阳市政务服务中心，由衡阳市政务服务中心负责组织实施。

三、各窗口工作人员要熟悉大楼配套的公共设施、消防器材，熟练掌握各种消防器材的使用方法，熟悉办公区域和安全出口路线，发现可疑情况要立即查明，妥善处理并及时报告。

四、工作人员每日下班时要关掉工作场所的照明、空调、电脑、饮水机、打印机、复印机等用电设备的电源。

五、不准乱拿乱动公共设施及他人物品，杜绝小偷小摸现象，一经发现，严肃处理。

六、窗口工作人员下班后如需加班，要告知衡阳市政务服务中心，离开时要告知值班人员。

七、下班后严格实行来访登记制度，安保人员要严查来

访者证件，填写来访单。

八、各入驻部门使用会议室后，要负责关掉室内照明、空调、音像等电器电源，搞好会议室卫生。工作人员每日下班前和工作日、值班期间有急事暂离办公场所，要锁闭办公室门窗。使用会议室的负责锁闭会议室门窗。

九、禁止私自使用电暖气、烤火炉等功率大的用电设备。禁止携带易燃易爆物品进入办公区域。

十、各入驻部门和工作人员要规范使用各种用电设备，并定期检查安全隐患，发现问题要及时报告，妥善处理。

十一、各入驻部门的电脑、打印机、复印机等办公设备统一配置，各窗口要定人、定物、定责，落实责任制，未经领导同意，不得转借他人和异地保管。

十二、衡阳市政务服务中心的摄像机、照相机、笔记本电脑、投影仪等贵重物品专柜保管，使用须履行借用手续。

十三、印章使用和管理符合各部门的相关规定。

十四、巡查人员应关注各种设备设施的正常使用情况，发现设备故障或安全隐患，应及时联系相关部门迅速处理，重大安全隐患及时向政务服务部报告。

十五、值班人员严格执行值班工作制度规定，发生紧急、突发情况及时向相关应急处理部门报告，同时向政务服务部汇报。

计算机网络管理制度

为加强衡阳市政务服务中心(以下简称中心)计算机网络管理,保障网络安全,更好的发挥中心办公电脑的作用,规范中心电脑的使用,维护中心形象,防止因使用电脑不当而造成不良后果,根据有关政策,特制定本制度。

一、本制度所称“网络”指中心范围内计算机及相关设备连接而成的可以相互传递信息的相关系统。包括:服务器、各科室及各窗口的计算机、打印机、局域网及电子政务外网联网线路、联接设备等硬件及相关软件环境。

二、中心设立网管中心,负责制定中心网络建设规划,负责中心网络的日常管理和技术服务工作。

三、中心行政审批系统基础数据的录入和更新由网络管理人员根据中心业务处的安排进行操作。

四、中心各科室及窗口人员都应关心中心网站建设,以管理员身份及时更新网站内容,或提供相关素材,保证网站内容的丰富、完整、准确、及时。中心各科室及窗口人员发布信息,须经中心业务处审核,重要信息报中心领导审核。

(一)、国家、省、市与中心、窗口工作有关的政策、法规、信息等,应在中心网站及时发布;

(二)、上级领导前来视察、调研的,市直单位负责人来中心商谈工作的,省内外业务单位负责人来中心或窗口考察交流的,两个工作日内发布信息;

(三)、《年度计划、总结》、《政务月报》应于领导签批后

两个工作日内发布。

五、电脑使用要责任到人，各科室、各窗口要根据工作需要确定每台电脑的责任保管人，因使用不当、违规操作等造成电脑损坏的，由保管责任人负责。

六、电脑应正确使用，倍加爱护，做到人走关机，断电过夜，节约用电，延长电脑使用寿命。

七、严禁私自拆卸电脑，调换配件。一经查实，按损坏程度进行相应处理；电脑使用中出现故障需要维修的，请与网管人员联系。由于操作不当造成硬件损坏，由个人自行维修或赔偿等值同类硬件。

八、在中心计算机上接入 U 盘、移动硬盘等外部存储设备时，必须先进行病毒检查。各窗口工作人员应定期自行对其使用的计算机进行病毒扫描，每周至少彻底扫描一次。若发现病毒应立即清除。对于清除不掉的病毒，应立即通知中心网管人员。各窗口工作人员应自行对其使用的计算机进行系统更新，及时下载并安装系统漏洞补丁，提高加计算机系统的安全性。

九、各窗口单位如因工作原因，需要接入办公专网的，需提前与中心网管人员联系，在取得中心同意的前提下，在中心网管人员指定的地点自行接入。

十、电脑应由网管人员负责安装相应软件，严禁私自安装聊天、游戏、炒股等与工作无关的软件。电脑使用中出现软件系统损坏应及时联系网管维修，加强网络安全管理，窗口工作人员不得随便安装网上下载的软件，如因私自安装无

关软件造成电脑系统损坏的，由当事人负责维修或赔偿等值电脑。窗口工作人员不能私自对电脑软件进行改动、安装或删除等操作。确因工作原因，需在中心计算机上安装办公、学习软件的，需报中心网管中心批准，并在中心网管人员指导下方可进行。

十一、中心各科室及窗口工作人员必须自觉遵守国家有关保密制度，保密文件资料不得提供共享。不得将中心的软件或光盘随意外借，不得为外单位人员拷贝软件。未经中心领导同意，外来人员不得随意进入机房和使用中心的电脑及网络设备。

十二、中心网管人员负责网内计算机的连接及 IP 地址的分配，任何人不得随意更改。原则上各窗口工作人员工作时间应连接到电子政务外网进行相关操作，如确实因工作需要连接因特网的，需经中心同意，并配置相应的网线及 IP。

十三、窗口办件应及时在中心的行政审批通用软件系统中办理。不能及时在该系统办件的，须上报中心批准，并按时报录相关数据。行政效能身份盘是窗口工作人员进入中心行政审批通用软件系统的唯一方式，应妥善保管。如因保管不善遗失的，除需赔偿与身份盘等配置的 U 盘外，还应对由此引发的一切不良后果负责。

十四、任何人不得登录不良网站，不得浏览含有庸俗信息的网页，不得利用中心计算机传播不文明信息，不得从事危害网络安全及其它有损中心形象的活动。不得在工作期间进行网上聊天、炒股、玩游戏、看电影电视、听音乐

等与工作无关的事情。

十五、本规定由市行政服务中心负责解释，自发布之日起执行。

物业管理服务项目考核办法

第一章 总则

第一条 为切实加强衡阳市政务服务中心办公区域(含政务大厅、资料楼、食堂、行政审批服务局大院)物业管理服务项目工作的管理,进一步规范业务行为,保障各方的合法权益,提高服务质量和水平,结合实际情况,制定本办法。

第二条 本办法适用于衡阳市政务服务中心办公区域的物业管理服务项目供应方。

第二章 考核奖惩

第三条 衡阳市政务服务中心(以下简称政务中心)会同办公区内各单位,共同做好物业管理服务项目考核工作。

第四条 物业管理服务项目供应方就自身及保安、保洁、工程维修、导服、会务、绿化人员(以下简称物业工作人员)的工作行为接受考核。

第五条 政务中心牵头组织物业管理服务项目的日常考核、季度评分和年度结算,考核按综合质量**25**分、保安**20**分、保洁**15**分、工程**15**分、导服**15**分、会务**5**分、室内外绿化**5**分计算。百分制表格按对应分值折算。

第六条 物业管理服务项目季度考核评分结果运用:季度考核得分在**95**分(含)以上的,不扣费;季度考核得分在**90**分(含)以上不满**95**分的,扣除季度物业管理服务费的**1%**并要求整改;季度考核得分在**85**分(含)以上不满**90**分的,扣除季度物业管理服务费的**2%**并要求整改;季度考核

得分在 85 分以下的，扣除季度物业管理服务费的 5%并要求整改。连续两个季度考核得分在 85 分以下的，甲方有权终止合同。

第三章 考核内容

第七条 物业管理服务项目供应方应按照政务中心的要求安排物业工作人员到岗开展工作，物业工作人员接受政务中心的统一安排、调度。未经政务中心许可，物业管理服务项目供应方不得随意召回物业工作人员(主动辞职的除外)，不能随意调换工作岗位。

第八条 物业管理服务项目供应方在物业工作人员入职前安排职业道德、岗前技能、劳动纪律及双方相关规章制度的培训和考核，并确保其已经知悉并了解工作内容、工作职责、规章制度等。

第九条 物业工作人员不得无故迟到、早退、旷工、擅自脱岗；不得做与工作无关或损害政务中心形象的事情，不得发表损害政务中心形象的不当言论。

第十条 物业管理服务项目供应方及其员工应保守用人单位的工作秘密，如因物业管理服务项目供应方或其员工的原因导致用人单位工作秘密泄落的，物业管理服务项目供应方应承担相应的法律责任。

第十一条 物业管理服务项目供应方对物业工作人员实施日常考勤、绩效等管理。

第十二条 政务中心办公区如遇工作需要或因突发事件等因素需要工作人员加班时，物业管理服务项目供应方应

予配合。

第十三条 物业管理服务项目供应方及其员工在政务中心办公区工作期间故意或过失造成用人单位或其他人员的人身、财产损失的，由物业管理服务项目供应方负责处理并承担责任。

第十四条 物业管理服务项目供应方员工离开政务中心办公区工作岗位前应将相关公用财物等返还。否则，政务中心有权要求物业管理服务项目供应方按财物的购买价承担赔偿责任。

第十五条 物业管理服务项目供应方按照合同要求为政务中心办公区提供服务，对服务过程中出现的问题应主动及时沟通，并提出和落实改善方案，不断提升服务质量。

第四章 附则

第十六条 本办法由衡阳市政务服务中心负责解释。

第十七条 本办法自发布之日起施行。

工程建设项目综合窗口运行规则

为全面贯彻落实《衡阳市工程建设项目审批制度改革工作实施方案》的要求，创新审批服务方式，推行工程建设项目“一窗受理”改革，特制定本制度。

一、工作目标

构建协同联动、信息共享、实时监督、便捷高效的政务服务本系，打造“一窗受理、线上审批、功能整合、统一出件”的工程建设项目审批政务服务新模式，全面提升服务效率，不断提升企业获得感。

整合工程建设项目各审批部门和供水、供电、燃气、排水、通信等市政公用单位(以下合称为“业务单位”)分散设立的实体服务窗口，在市政务中心政务大厅设置统一的工程建设项目审批综合窗口，重点实现业务咨询、报建培训、帮办代办、费用缴纳、协调监督、投诉处理等功能集成。

二、审批工作模式

将工程建设项目审批流程分为“四个阶段”(包括立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段)，由市工改办总牵头，立项用地规划许可、工程规划许可阶段由自然资源和规划局牵头，施工许可、竣工验收阶段由住建局牵头。

市工改办负责：设立综合受理窗口和衡阳市工程建设审批代办服务中心(以下简称代办中心)，将各个阶段的审批

服务统一接件、受理，由综合受理窗口负责事项的咨询导办、预约办事、进度跟踪和结果信息反馈等工作，由代办服务中心负责帮办、代办、联络、跟踪监督，负责建设工程项目的沟通协调，报批材料的准备。

自然资源规划局负责：项目选址意见书核发、用地预审、审批核准备案、国有土地出让相关手续、建设用地规划许可、规划设计方案审查、建设工程规划许可证核发等。

住建局负责：施工图设计文件审查等设计、审核、确认以及施工许可证核发，规划核验、消防验收、人防验收及竣工验收备案等。

综合窗口受理人员由市政务服务中心统一选派，负责窗口统一收件、发件；“四个阶段”综合窗口受理人员由牵头单位负责选派，负责各自阶段审核工作，所有综合窗口受理人员由工程建设项目审批相关部门负责培训。

三、审批工作机制

（一）“一个窗口”提供综合服务。加强政务大厅建设，明确线上线下“一个窗口”提供综合服务的具体措施和运行规则，制定“一窗受理”工作规程。整合设立工程建设项目审批综合服务窗口，统一收件、发件、咨询。制定并实施咨询辅导等服务规定，鼓励为申请人提供工程建设项目审批咨询、指导、协调和代办等服务。

（二）“一张表单”整合申报材料机制。制定各审批阶段的办事指南、申请表单、申报材料目录，由同一阶段内各审批部门共同使用一份办事指南、一张申请表单、一套申报

材料。不同审批阶段的审批部门应当共享申报材料，不得要求申请人重复提交。

（三）“一套机制”规范审批运行。建立工程建设项目审批配套机制，各牵头部门要制定“四个阶段”对应的审批制度和督察督办制度，并严格落实《衡阳市工程建设项目审批制度改革工作实施方案》、《衡阳市工程建设项目综合窗口运行规则》等文件要求，确保工程建设项目审批“一窗受理”工作运行顺畅。

四、统一监管方式

建立健全审批事项、流程、服务、受理场所、监督评价“五位一体”的项目审批标准化体系，运用市 **12345** 政府服务热线、效能监察等平台对工程建设项目审批实行全方位监督，实时汇集审批数据，与纪委监委建立联动响应机制，对超时审批、不按流程审批、互相推诿、服务质量不好、服务效率不高等问题精准问责，倒逼部门改进作风，提高行政效率、主动作为。

项目建设代办服务中心代办工作实施细则

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实《衡阳市人民政府办公室关于印发<衡阳市建设领域行政审批制度改革实施方案>(试行)的通知》(衡政发[2016]12号)精神,加快推进我市投资项目审批进度,优化我市投资软环境,为投资人提供优质、高效、便捷的代办服务,特制定本细则。

第二条 本细则所称的“代办”,是指项目建设代办服务中心(以下简称市代办中心)指派专门人员(项目经理)无偿协助项目单位办理投资项目审批申报及相关工作的一种办事制度和服务方式。

项目建设代办中心为市政务服务中心内设机构,代办中心在市政务服务中心投资建设服务区设立联合登记窗口,推行项目经理制,全面开展代办工作。

第四条 市直相关行政审批职能部门,按照对口原则,明确一名主管领导和行政审批服务科科长作为联络人,专职负责协调处理涉及的相关审批事宜,跟踪并协调及时通报项目办理进展情况,督办本单位未及时办结的具体事项,并授权委托参加并联审查(验收)会议的工作人员,代表本部门发表审批意见。

第二章 代办范围及工作职责

第五条 代办项目范围:市本级审批权限内政府、企业

及其他组织投资的建设项目。

第六条 项目代办内容主要包括：投资项目从立项到开工，以及竣工综合验收所涉及的行政审批事项。

第七条 与行政审批相关的中介技术服务事项，原则上由项目单位自主选择服务机构办理，代办中心提供相应协助、指导服务。

第八条 项目单位委托代办需履行以下职责：

（一）明确项目负责人和项目经办人，并保持稳定，如有变动，应及时告知项目经理；

（二）负责及时、真实、充分地提供项目申报相关材料，与项目经理共同做好项目申报材料整理工作；

（三）根据审批职能部门提出的要求，及时对申报材料进行修改或补充；

（四）审批环节必须由项目单位人员到场的，应及时派人到场；

（五）负责按规定及时交纳各类规费。

第九条 代办中心工作人员应履行以下主要职责：

（一）指导项目单位熟悉办事流程及办事指南,按项目实际情况，协助编排项目审批进度计划；

（二）协助项目单位分阶段准备申报材料，提供审批事项申报材料清单、须填报的表单,指导填写各类表单，

（三）对项目单位提交的审批事项申报材料进行初审，审核无误后移交相关审批服务窗口进行实质性审查，审核无误后进行受理登记，并向相关审批窗口发出办理通知单，即

时移送全部资料，开始办件计时。

（四）对审批过程进行跟踪，及时向项目单位反馈项目办理进展情况，做好与审批部门及相关单位的沟通工作；

（五）及时发现审批中出现的问题并做好协调工作；

（六）做好代办项目相关资料的整理、保管和移交工作。

第三章 代办业务流程

第十条 市代办中心联合登记窗口提供代办业务的咨询服务，并负责统一受理、审核委托代办申请，办理相关委托手续。

第十一条 项目单位在办理代办委托手续时，应填写《项目代办服务申请表》（表一），经办人还应提供项目单位授权委托书及项目有关材料。

第十二条 联合登记窗口在收到项目单位代办服务申请后，应该及时填写《项目代办服务审批表》（表二），报市政务中心领导审核。

第十三条 受理的代办项目，由联合登记窗口备案并填《代办项目任务分配单》（表三），将项目分配至代办小组，代办小组实行项目经理负责制，由项目经理带领经理助理共同做好项目代办工作。

第十四条 项目经理在接到代办任务后，应及时主动联系项目单位，了解项目审批进展情况，并填报《代办项目登记表》（表四），交代办中心备案，并建立《项目代办工作日志》（表五），全面开展项目代办工作。

第十五条 自联合登记窗口接受委托代办申请起，至项

目经理与项目单位首次联系止，一般不得超过2个工作日。

第十六条 项目代办完成后，项目经理应及时向项目单位移交有关资料，同时填写《代办项目办结单》（表六），经项目单位签字确认后，该项目代办结束。

第十七条 因项目本身不具备办结条件或项目单位要求终止代办委托的，项目经理应与项目单位办理终止委托代办手续，填写《代办项目终止委托单》（表七），注明终止原因，移交相关资料。

第十八条 项目经理在发放代办项目资料时，应填写《代办项目资料发放审批表》（表八），报市政务中心领导审核通过后，方可发放相关资料。

第十九条 项目代办任务完成或终止后，项目经理应将《项目代办工作日志》以及《代办项目办结单》或《代办项目终止委托单》《资料移交单》等相关资料交代办中心，由代办中心归整后统一归档。

第四章 协调服务

第二十条 代办中心建立周例会制度，及时分析问题、总结经验、协调推进项目代办进度。

第二十一条 对于代办过程中出现的问题，由项目经理先自行协调。如有下列情况，项目经理无法协调解决的，可填写《代办项目协调申请表》（表九）提交代办中心协调：

（一）项目办理过程中涉及部门职能交叉、互相矛盾等影响项目办理进程的；

（二）审批事项在优化审批流程、创新审批方式等审批

制度改革中，因相关试行方案、办法不尽完善产生矛盾需要协商解决的；

（三）市重点项目等需要加快推进审批进度的；

（四）项目经理认为有必要提交协调的问题。

第二十二条 代办中心在收到协调申请后，应及时了解、认真分析协调事项的基本情况和主要矛盾，与相关部门进行沟通协调。协调不成，可提交市政务服务中心。

第二十三条 代办中心对需要提交上级协调的事项，要做好情况掌握、资料收集等各项准备工作；对已提交上级协调的事项要做好协调跟踪，及时掌握协调进展情况；对协调完毕的事项要继续做好跟踪服务，确保代办工作继续进行。

第五章 监督管理

第二十四条 代办服务工作在市政务服务中心统一领导下进行，接受市监察局、市委、市政府督查室的监督管理，同时接受社会各界监督。

第二十五条 代办中心内部建立健全规章制度，实行代办工作政务公开，建立相应的监督程序和考核办法，提高代办工作效率。

第二十六条 市政务服务中心投诉中心负责受理代办过程中的有关投诉，接到投诉后应在 3 个工作日内做好投诉的调查处理工作，调查结果上报市政务服务中心党组，并及时反馈投诉人。

第二十七条 建立项目回访制度，由代办中心对每一办结项目发放《代办服务意见征求单》，定期召开项目单位座

谈会,听取项目单位对代办服务的意见,对代办工作及项目经理及经理助理进行评议,不断总结实践经验,进一步完善代办工作机制。

第六章 附 则

第二十八条 本细则由市政务服务中心负责解释。

第二十九条 本细则自发文之日起施行。

保密管理制度

为保证衡阳市政务服务中心信息安全，严格工作纪律和保密要求，制定本制度。

一、适用对象

本制度适用于衡阳市政务服务中心工作人员，具体包括综合受理窗口、入驻部门窗口及后台审批工作人员、服务台工作人员、邮政 EMS、入驻银行等公共服务单位工作人员。

二、管理范围

1. 日常工作涉密事项。包括：

- 尚未公布的有关人事、财务等方面的内容；
- 党组会议和办公会议研究事项不宜公开的有关内容；
- 涉及纪检监察、信访举报等方面的内容；
- 行政审批需要保密的内容；
- 系统内部资料不宜向外界提供的内容。

2. 办事信息和办事个人信息的保密，包括：

- 群众办事的事项相关信息；
- 群众个人信息。

三、工作要求

1. 日常工作保密要求

1) 对于有关人事任免、奖惩、财务收支等方面的内容，有关党组会议、办公会会议纪要等内容，尚未公布或不宜公

开的，相关人员不得私自泄露、扩散。

2) 对于内部违法、违纪案件和信访工作中涉及到的有关信息，相关人员要严格保密，不得对外泄露。

3) 对于需要保密的涉及行政执法检查及查办经济违法案件中的有关信息，相关人员要做好保密工作，不得对外泄露。

4) 对于系统内部有关登记、人事、财务档案和统计数字、资料等方面内容，未经分管保密工作负责人批准的，不得对外泄露。

2. 办事信息保密

1) 对所有办事的纸质档案分发、传递、使用、保存和销毁等，严格按照有关保密规定进行，杜绝涉密纸质文件随意丢失等现象。明确专人负责档案管理工作，对涉密文档实行专人管理，专柜存放，并进行登记。

2) 严格窗口工作人员调档核查业务，做到过程留痕，确保无违规调档涉密等情形。

3) 建立个人信息保护机制，做到专人专职保护，非办事一般不得随意调阅，不得泄露个人信息给办事无关人员，泄露者根据情况问责追责。

4) 视频监控监督群众办事的全过程，防止办事信息的不正当泄露、流转等。

5) 衡阳市政务服务中心和各入驻部门应共同做好办事信息和个人信息的保密管理工作。

四、责任追究

1. 衡阳市政务服务中心应加强对保密制度执行情况的监督、检查，有针对性地对干部职工开展保密宣传教育，增强保密观念，自觉做好保密工作。

2. 衡阳市政务服务中心要定期对全系统保密工作进行调度，如发生泄密事件，应及时逐级汇报并采取补救措施。对泄密行为应予以详细调查落实，并根据有关法律追究相关人员责任。

处置突发性事件应急预案

为妥善处置各类突发事件，提高快速反应能力，确保市政务中心工作正常运转，保障政务中心工作人员和办事群众的安全，依据国办《突发事件应急预案管理办法》，结合中心职责，特制定本应急预案。

一、适用范围和基本原则

（一）适用范围

适用于衡阳市政务服务中心办公区域范围内发生的各类突发安全紧急事件的处理。

（二）基本原则

突发性事件应急遵循预防为主、以人为本的方针，贯彻统一领导、分级负责，职责明确、密切配合，反应及时、冷静处理、规范有序、措施果断的原则。

二、组织机构

中心成立突发事件应急领导小组，负责领导本部门突发事件的应急处置工作。应急领导小组成员组成：

组 长：欧阳琳

成 员：肖胜华、肖俏、高子强、中心各科室负责人及纪检负责人、高新分局驻中心警务室和物业公司。

应急领导小组下设办公室，由应急领导小组办公室具体负责应急管理工作，办公室设在中心运行管理科，中心副主任高子强任办公室主任。主要职责是：贯彻执行国家有关应

急工作的法律、法规和政策，制定预防和处置突发公共事件的措施和意见，负责突发事件的监测预警，快速有效地处理突发事件。

三、预防措施

加强对全体工作人员突发性事件的教育，适时组织干部职工对防火、防震等突发公共事件的预警演习和应急救援演练，增强应急处置突发性事件的意识，提高应急处理的实战能力；强化对应急工作的管理和监控，制定制度，落实责任，按季度或需求对政务服务中心存在的各种可能发生的安全隐患进行重点检查和抽验，对检查和抽验不合格、不过关的安全问题应及时处置，并进行防火、防盗等设备标准化配置，做到使用方便、安全。

四、处理方法

1、了解情况，立即上报。涉及政务服务中心的群体性及其他各类突发事件，要立即启动本应急预案。了解详细情况后，要在 20 分钟内及时报告市委办、市政府办。根据突发事件特点，及时与市消防支队、市公安局等相关职能部门联系，并保证 24 小时通讯畅通。

2、研究对策，妥善处理。在处置群体性事件时，应急处置领导小组在市委、市政府统一领导下，与相关部门搞好配合，共同研究处置方案。要坚持依法办事，依据相关政策法规进行说服劝导，以解决问题为根本，积极化解矛盾，维护稳定，防止事态扩大和蔓延，尽力把矛盾化解在本级。要照顾好现场老、弱、病、残人员，稳定工作人员情绪，避免

矛盾激化。要严防出现越级上访和干扰正常工作秩序现象发生。

3、答复、善后处理。服从安排，严格按政策答复，在处理群体性事件过程中，不能发表带有倾向性和不利于解决问题的言论。群体性突发事件处理结束后，应急领导小组要及时将处理结果上报有关部门。

五、分类应急预案

（一）一般地震灾害、洪水灾害应急预案

1、当一般地震灾害或洪水灾害发生时，应急领导小组应当向有关部门迅速了解震情、灾情，以确定政务中心应急工作措施，应急领导小组成员应迅速进入临战状态，第一时间到岗到位有序组织指挥，做到高效组织、高效指挥、高效运作。

2、震情、灾情确定后，应急领导小组要迅速成立抗震、抗灾抢险救灾指挥部，负责组织协调指挥在政务中心遇险人员的抢救、公共财产的转移、现场排险等安全工作，尽快恢复中心正常工作并及时安排和完成上级部署的各项抗灾工作。

（二）市政务服务中心发生盗窃和破坏案件应急预案

1、当发生盗窃和破坏案件时，有关单位和个人首先要保护好案发第一现场，在第一时间向应急领导小组办公室报告，并根据情况向公安局 110 报案。

2、应急领导小组要采取清点被盗物品、回放监控画面、禁止闲散人员接近现场、控制人员进出等措施，为准确破案

提供依据。

（三）市政务服务中心门前发生群体上访事件应急预案

1、物业门卫保安和值班队长在执勤和值班过程中，要认真负责，注意观察和发现情况。一旦发现群众向市政务中心门前聚集时，值班队长要主动了解情况，搜集信息并及时向领导小组办公室和运行管理科报告。

2、领导小组办公室和运行管理科接到报告后第一时间赶到现场，确认群众上访信息后，及时向应急领导小组主要负责人报告，经同意后，宣布启动处置预案，并按预案通知各类人员履行各自职责。

3、应急领导小组接到报告后，根据事态发展及时向市委、市政府值班室报告，并将信息和现场情况通知接访单位、市信访局、市公安局；在此基础上加强门卫值班力量，防止上访群众冲击机关，扰乱办公秩序。

4、在应急领导小组的指导下，一是协助信访和接访单位做好劝访工作，防止矛盾激化；二是由高新分局驻中心警务室和物业守好大门入口，防止冲击机关；三是通知各门岗加强进出车辆和人员管理，防止上访人员进入。

5、若群体上访群众情绪激动，矛盾激化，在少数人蛊惑下有冲击机关的迹象或苗头时，现场指挥组要迅速发出预警信号，加强领导办公场所和重点部位的安保力量。

6、通知市委、市政府、人大、政协机关值班人员，关闭通道，禁止一切外来人员进入；通知机要、档案等重点单位加强防范；机房、配电房等重点部位派人重点值守，严防

遭到破坏。

7、发现有打、砸、抢迹象和苗头要迅速报告公安机关，协助公安将事态扼制到萌芽状态。

8、处置结束后，要及时搜集情况，整理资料，做好记录，按要求报送信息和情况报告，事态平息后，保护好现场，协助公安机关和有关单位做好善后工作。

（四）市政务服务中心发生火灾应急预案

1、发生火灾险情时，第一发现人应立即按响火灾警报器并报告领导小组办公室和运行管理科，领导小组办公室和运行管理科要立即赶赴现场察看。如火势不大且有能力扑灭时，组织安保人员就近利用灭火工具将火扑灭；如火势较大，应立即通知物业公司和拨打“119”火警电话，并在确保人员安全情况下，组织工作人员协助灭火。

2、领导小组办公室和运行管理科及时准确将火灾险情和火势向应急领导小组报告，应急领导小组根据现场情况及时报告市应急办，若因用电引发的火灾，立即通知物业切断电源。

3、物业安保员必须在5分钟内到达火灾现场，并利用周围的灭火设施进行应急处理，若火势难以控制，消防值班员负责利用消防广播向着火层及以上各层发出火情信号。

4、通知门卫值班人员引导消防员第一时间赶赴火灾现场，参与灭火。运行管理科协助消防员组织机关工作人员从消防通道向楼下疏散，防止发生混乱、踩踏现象。

5、火灾扑灭后，协助消防和有关部门，查明火灾原因，

协助相关部门做好善后工作。

（五）市政务服务中心发生爆炸等破坏性事件应急预案

发生爆炸破坏性事件时，领导小组办公室和运行管理科、物业经理要在第一时间赶到现场，初步勘察情况，并将情况向应急领导小组报告，根据领导指示启动预案，通知各类人员进入位置、履行职责。

1、迅速拨打 110 报警，向公安机关报告情况，同时拨打 119 和 120 电话，根据现场情况先组织人员抢救伤员、扑灭火灾。

2、组织值班保安封锁现场，控制嫌疑人，组织人员撤离现场，控制闲杂人员和围观人员进入现场。

3、通知门卫值班保安做好引导工作，迅速将公安、消防和 120 急救人员带到现场，开展救援灭火和调查工作。

4、协助公安、消防等调查事件原因，评估损失，做好善后工作。

代办服务制度

一、代办服务制是指衡阳市政务服务中心服务窗口依据服务对象的申请，对一定范围内的行政审批事项，自受理起至事项办结全过程为服务对象代为办理的办事方式。

二、服务对象

1. 衡阳市重大投资建设项目、重大招商引资项目。
2. 老、弱、病、残、孤等特殊群众。
3. 省委、衡阳市领导及衡阳市政务服务中心领导交办的事项。

三、代办程序及要求

1. 受理代办申请。对符合条件的代办服务事项由服务对象填写书面委托书后，衡阳市政务服务中心指定代办负责人和具体代办人，并确定承诺时限。

2. 代办负责人和具体代办人全程协调办理代办事项的相关手续，督促部门在规定时限或承诺时限依法办结。办理过程中涉及行政事业性收费、中介机构收费的，具体代办人要引导服务对象自行缴纳。

3. 代办事项办结后，代办人应向服务对象送达相关证照或批准文件。并请服务对象对代办服务进行评价。

4. 所有代办服务，须即时将办理信息录入政务中心审批系统，并填写代办服务登记表报衡阳市政务服务中心备案。

四、监督考核

各窗口及其窗口工作人员开展代办的工作情况纳入绩效考核、评优评先和年度考核重要内容。

特事特办制度

一、特事特办制。是指衡阳市政务服务中心服务窗口针对特殊、紧急、重大的业务和特殊人群实行特殊事项特殊处理。

二、服务对象

1. 衡阳市重大投资建设项目、重大招商引资项目。
2. 老、弱、病、残、孤等特殊群众。
3. 省委、衡阳市领导及衡阳市政务服务中心领导交办的事项。

三、特事特办要求

1. 需要特事特办的事项由政务服务对象提出，经首席代表审核后，经衡阳市政务服务中心同意后办理。
2. 所有特事特办的事项窗口应作好记录报衡阳市政务服务中心备案。

四、监督考核

各窗口及其窗口工作人员开展特事特办的工作情况纳入绩效考核、评优评先和年度考核重要内容。

窗口及工作人员调整规范

根据日常管理和窗口业务运行需要，窗口及工作人员调整程序明确如下：

一、窗口的调整程序及要求

（一）新增及调减窗口

是指入驻部门需要新增或调减窗口。程序及要求如下：

1. 书面申请。入驻部门新增窗口，须填写《入驻窗口登记备案表》（见附件1），调减窗口须填写《调减窗口登记备案表》（见附件2），填写清楚新增或调减窗口的原因和该窗口所承办业务等基本情况，首席代表签名并加盖公章。

2. 审核批示。入驻部门持相关表格送市行政审批服务局分管领导及政务服务中心领导审核，根据批示意见送相关科室。

3. 信息录入。审核同意后由政务服务中心安排办事窗口或办公室，做好窗口登记和标识标牌调整，录入“互联网+政务服务”一体化平台、互动平板等设备系统信息。

4. 其他。如涉及工作人员调整按窗口工作人员的调整程序及要求进行。

（二）临时关闭窗口

入驻部门业务量相对平时较少的时间段（即业务淡季），有窗口工作人员确实因实际情况需公务外出或请（休）假的，在能满足日常业务办理的情况下，允许入驻部门调整对

外办事窗口数量，经批准可以临时关闭部分窗口。

1. 临时关闭窗口要求：

(1) 入驻部门须设置了 2 个或 2 个以上的窗口，且业务量根据季节或时间段的不同具有不均衡性的特点；

(2) 拟关闭窗口的业务有同类窗口办理，并且办理过程中不会导致办事群众拥堵，关闭时段入驻部门所有窗口不得限号；

(3) 临时关闭期间出现了业务量骤增、办事出现拥堵等情况时，入驻部门必须安排工作人员上岗，并制定相应工作预案；

(4) 拟关闭窗口数量原则上不得超过入驻部门窗口总数的 1/5，4 个窗口以内临时关闭的窗口不得超过 1 个。

2. 临时关闭窗口程序：

(1) 书面申请。入驻部门填写《窗口临时关闭申请表》(见附件 3)，填写清楚关闭窗口的原因、关闭时间段、窗口业务办理措施等情况，经首席代表签名并加盖公章后报政务服务中心；

(2) 审核批示。入驻部门持临时关闭申请表送政务服务中心及分管领导审核，根据批示意见送相关科室；

(3) 信息修改。政务服务中心负责作好相关登记，修改临时关闭窗口的信息。

3. 临时关闭窗口重启：

临时关闭窗口审批的期限到期后，窗口要及时安排工作人员到岗到位，政务服务中心及时修改窗口相关信息。

二、窗口工作人员的调整程序及要求

窗口工作人员的调整须严格按照有关要求执行。

（一）调进工作人员

1. 申请审核。由入驻部门将调整理由等情况书面函告省政府政务服务中心，并填写好《工作人员登记备案表》（见附件4），一并报送行政审批服务局分管领导及政务服务中心领导审批，首席代表调整须报市行政审批服务局主要领导和政务服务中心主要领导批准。

2. 信息录入。审批同意后，政务服务中心负责安排办事窗口或办公室，调整标识标牌，录入考勤系统、“互联网+政务服务”一体化平台、互动平板等设备系统信息，安排制作工作人员胸牌。

3. 岗前准备。工作人员上岗前政务服务中心负责制作工作服装（配备有统一制服的单位除外），安排好就餐卡。首席代表须对新进工作人员进行审批业务岗前培训。

4. 正式上岗。调进工作人员经审核通过、完成信息录入、岗前培训等流程方可正式上岗，工作人员须着工作服、佩戴临时工作牌。

（二）调出工作人员

1. 申请审核。由入驻部门将调整理由等情况书面函告政务服务中心，报市政务服务中心分管领导审批，首席代表的调整须市行政审批服务局分管领导及政务服务中心主任批准。

2. 工作调整。批准同意后，入驻部门首席代表负责组

织好工作交接，收回工作人员胸牌送政务服务中心，负责转出党、团组织关系。政务服务中心配合转出党、团组织关系，提供在窗口工作期间公职人员日常考核情况。政务服务中心负责工作人员调出登记，调整窗口或办公室及标识标牌，修改互动平板、考勤系统、省“互联网+政务服务”一体化平台等信息。

- 附件 1：窗口登记备案表
- 附件 2：调减窗口登记备案表
- 附件 3：窗口临时关闭申请表
- 附件 4：工作人员登记备案表

附件 1

窗口登记备案表

单位名称	
新增窗口位置 及数量	
窗口办理业务内容 (幅面不够可附表)	
自带设施设备	
申请入驻部门意见	(盖章) 年 月 日
政务服务中心 负责人意见	
政务服务中心 领导批示	
办理落实情况	
联系人及电话	

注：此表一式两份，入驻部门、政务服务中心各存档一份。

附件 2

调减窗口登记备案表

单位名称	
调减窗口数量 及位置编号	
调减窗口业务内容 (幅面不够可附表)	
撤离设施设备	
申请入驻部门意见	(盖章) 年 月 日
政务服务中心负责人 意见	
政务服务中心领导批 示	
办理落实情况	
联系人及电话	

注：此表一式两份，入驻部门、政务服务中心各存档一份。

附件 4

工作人员登记备案表

姓名		性别		出生年月	
学历		民族		籍贯	
身份证号码				手机号码	
政治面貌				入党年月	
个人身份				身体状况	
毕业院校				参加工作时间	
专业特长				职称	
现工作岗位 职务及任职时间					
拟入驻岗位及职务					
个人工作经历					
入驻部门 意见	(盖章) 年 月 日				
政务服务中心 意见	(盖章) 年 月 日				

注：此表一式两份，入驻部门、省政府政务服务中心各存档一份。

党组织关系转接制度

为加强党员的日常监督管理，发挥窗口党员模范作用，结合中心工作实际，制定本制度。特别是对因工作调动、学习、外出和其他原因离开所在地或单位，以及外出时间在6个月以上且地点比较固定的党员管理，特制定本制度。

一、适用范围

本制度适用衡阳市政务服务中心范围。

二、参考文件

《中国共产党章程》等有关文件规定。

三、主要内容

1.党员正式派驻政务服务中心6个月以上，必须转移组织关系，经所在中心党委同意，上报市行政审批服务局党委机关和相关组织部门办理转接手续。

2.在填写党员组织关系介绍信时，应注明有效期，并在介绍信和存根连接部上加盖党组织公章。介绍信的有效期可根据具体情况而定，一般不超过1个月。原则上要求党员本人亲自办理。

3.转移组织关系是一项严肃的工作。党员转移组织关系后，不参加调往单位的党组织生活，视情况给予党纪处分或以自行脱党处理。

4.局党委接收党员组织关系后，由中心党委及时将其编

入党支部，按时参加党组织生活和收缴党费，并及时调整党员花名册。

5.转移组织关系后，要在党员组织关系调入、调出登记表中登记。

【考核评估】

巡查制度

为确保市政务服务中心窗口服务规范、运转有序、廉洁高效，制定本巡查制度。

一、巡查范围

各进驻中心的窗口单位。

二、巡查内容

(一)了解掌握大厅运行情况，及时掌握各窗口的办件情况；

(二)检查窗口工作人员尤其是首席代表的在岗情况，是否串岗、脱岗、迟到早退、打瞌睡、吃零食、抽烟等；

(三)纠正窗口工作人员不当行为，特别是对于上网聊天、玩游戏、炒股、看视频、听音乐、交头接耳、长时间低头看手机等违规行为；

(四)检查窗口工作人员的着装、文明用语、服务态度、座位牌摆放、窗口整洁、投诉等情况；

(五)处理其它突发情况，维护大厅良好秩序。

三、巡查时间

一天两次，不固定时间。

四、巡查方式

由运行管理科负责进行巡查。运行管理科应将每天巡查的情况准确记录。发现问题，及时处理，并按照《考核办法》

给予加减考核分值，每月底公布本月考核分数表,并进行通报。

五、巡查要求

(一)巡查人员需如实填写《日常巡查记录表》，将巡查情况作详细记录。

(二)巡查人员应将每天的巡查情况进行梳理归纳，一般日常问题向各窗口首席代表或负责人进行反馈，典型问题或重大问题应及时报告中心领导。

(三)当天值班人员不能请假，如出差、开会等有紧急事情要找好替代人。

六、结果运用

每日巡查结果作为窗口及窗口工作人员月度考核及评优评先主要依据。对被办事群众投诉并造成恶劣影响的典型事件，中心将通报批评并按程序上报有关部门。

附件：1. 日常巡查记录表

附件 1

日常巡查记录表

年 月 日

巡查情况：	

年 月 日

巡查情况：	

年 月 日

巡查情况：	

投诉处理制度

第一条 为了更好地发挥市政务服务中心（以下简称中心）的服务功能，进一步密切中心与群众的联系，特制订如下投诉处理制度。

第二条 服务对象到窗口办理事项时，对窗口工作人员违反办事规则或对窗口处理结果和方式有异议，均可向中心投诉。投诉可采用口头、电话或书面形式。涉及重大事项的投诉，应采用书面形式。

第三条 投诉处理科负责投诉事件的接待及受理。接待投诉时要做到礼貌、热情、诚恳，并认真做好口头投诉的纪录和书面投诉的收件登记工作。同时，在搞好调查分析的基础上，根据不同情况进行认真处理。

第四条 投诉处理科应根据投诉事项的不同进行分类处理。一般情况，当场裁定或承诺答复；较复杂或涉及两个以上部门事项的投诉，应及时上报中心领导，并在承诺时限内办结。

第五条 口头投诉以口头答复为主，书面投诉必须书面答复。在规定时限内不能处理完毕的，承办人员应向投诉人说明情况，并负责此项投诉的跟踪处理，直到处理完毕。

第六条 投诉事项一经查实，中心将按照《衡阳市政务服务中心窗口绩效考核办法》，扣除相关窗口和窗口工作人员的分數，对相关人员进行处理。

第七条 对于需由有关部门处理的问题，由投诉处理科

提出转办意见，报中心领导批准后，交有关部门进行调查处理，并在 5 个工作日内将处理结果反馈给投诉处理科，投诉处理科跟踪督促，在部门意见反馈后 1 个工作日内将处理结果反馈给投诉人。

窗口绩效考核办法

第一章 总则

第一条 为进一步改进衡阳市政务服务中心窗口工作作风，提高办事效率，推进精细化管理，提升政务服务水平，按照市委、市政府绩效考核有关文件精神，结合中心实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于衡阳市政务服务中心所有办事大厅和窗口。对窗口实行逐月督查、每季考评、年终考核，建立窗口工作考核评价体系。窗口年终考核意见，作为市委、市政府对所在部门绩效考核是否合格实行一票否决和年度政风行风测评的重要依据。

第三条 衡阳市政务服务中心(以下简称“中心”)建立考核领导小组，负责窗口工作人员考核工作的组织实施。年终考核由中心会同市政府督查室对进驻单位、窗口进行工作考核。

第二章 考核内容及标准

第四条 绩效考核内容：

(一)业务工作。主要考核窗口政务公开、办理行政审批等情况；

(二)纪律作风。主要考核窗口工作人员遵守中心纪律和管理规定等情况；

(三)投诉评议。主要考核窗口在办理行政审批工作中涉及办事申请人评议和投诉情况。

第五条 绩效考核实行百分制，基础分为 100 分，其中业务工作考核占 50 分，窗口纪律作风考核占 30 分，有效投诉及社会评议占 20 分。

第三章 业务工作考核

第六条 职能进驻情况(15 分)。

窗口工作出现下列情况之一的，本项分值全扣：

(一) 未推行“三集中三到位”改革，职能进驻不全或授权不到位的；

(二) 未严格按照项目流程清单进行审批，自行设置审批环节或条件等；

(三) 随意调整行政审批事项，擅自设立审批事项；

(四) 有法定依据或经法定程序批准设立、调整和取消的行政审批事项和收费项目，未及时通知窗口作相应变动的；

(五) 不严格执行公开办事制度，未印制服务指南，书面告知材料不准确，办事申报表格不齐备的。窗口工作出现下列情况的，本项分值扣 5 分：综合窗口应设未设。

第七条 业务办理情况(25 分)。

(一) 窗口审批情况出现下列问题的，每项扣 5 分：

1. 三集中三到位

查看单位三定方案、授权委托书、任命文件、人员进驻名单，审批授权、核对窗口和窗口工作人员、电子监察是否到位。查看进驻事项清单和进驻文件，核对与一体化平台目录清单数量是否一致，还有多少事项为进驻政务大厅。查看办件审批单是否按照分类管理要求进行审批，最终审批有谁

签字，几个环节审批完毕，是否存在有窗口工作人员接件，局后台其他科室及局领导审批。

其中即办件：窗口工作者人员直接审批、当场办结；一审一核件：三天、两个环节办结；承诺件：十天、三个环节办结。

2.窗口是否有办事指南，办事指南是否详实，核对一体化平台流程清单，线上线下办事指南是否一致，一次性告知等制度是否健全。

3.提供收费清单，是否有收费依据，是否按规定收费、是否存在搭车收费、乱收费。

4.一件事一次办改革

查看实施方案是否出台；是否在政务大厅设立“一件事一次办”专窗，统一接件，统一出件；是否使用全市“一件事一次办”审批系统接件、审批，是否综合受理、多部门并行审批。

5.未推行“跨域通办”改革的，扣5分（已推行“跨域通办”改革的，视完成情况扣分）。

6.各单位审批事项不能网上办理、全程在线、一网通办的扣5分。（部分能办的，视完成情况扣分）。

7.未使用平台的扣5分。（网上事项办件量及平台使用情况，依据窗口所报上来的数据与系统平台数据匹配情况考核）。

8.对照各单位所报的实施目录清单是否匹配达到一、二、三级标准。

一级标准说明：该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。

二级标准说明：该事项已经实现原件预审，申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带纸质材料和相关证件到现场提交办理，作出审批决定后，申请人可来现场领取结果，也可选择物流递送形式递送证书结果。整个办理过程应到现场不超过**2**次。

三级标准说明：该事项已经实现原件核验，申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，材料符合办理条件直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取证书结果。整个办事过程应到大厅现场不超过**1**次。

四级标准说明：该事项已经实现全程网办，申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，提交的材料全部为已验证信息，受理通过后直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送证书结果。整个办事过程无需到现场办理。

（二）窗口审批情况出现下列问题的，每项扣**2**分：

1.未建立“一次告知、一次表单、一次联办、一次送达”全闭环操作规范的；未建立健全“一件事一次办”专窗管理运行规范的；未出台“一件事一次办”办法的；

- 2.行政审批事项不在中心完整办结的;
- 3.不严格按照规定的职权和地点进行审批、越权审批、违反程序审批的;
- 4.不按行政审批分类管理规定审批,审批行为不规范;
- 5.工程建设项目审批未按照工改规范要求办理,多出事项、多出材料、预期审批的;
- 6.办理事项未及时上网公示的。

(二) 在中心组织的联合审批、联合踏勘、综合验收中出现下列问题的,每次扣 2 分:

- 1.不参加中心组织的联审会议、联合审批、联合会签、联合踏勘、综合验收等联审联办活动;
- 2.不服从重大投资项目、招商引资项目的协调调度。

第八条 限时办结情况(10 分)。

(一) 出现下列情况每次扣 1 分:可作收件处理而未收件的;非即办件未开具受理通知单的;已作退件处理,未向服务对象出具退件通知书的;未建立业务受理台账的;“二次”录入的。

(二) 出现下列情况每次扣 10 分:在电子监察系统中亮“红灯”的。

第四章 窗口纪律作风考核

第九条 工作作风情况(22 分)。

(一) 出现下列情况的,每人每次扣 1 分:不佩挂工作牌的;不统一着装的;个人公示牌不按规定摆放的;不及时准确上报各类报表的。

(二) 下列情况，每少 1 次扣 1 分：驻政务中心各窗口单位的分管领导每星期须到政务中心刷面考勤 1 次以上；专职首席代表每星期须到政务中心刷面考勤 4 个工作日内，兼职首席代表每星期须到政务中心刷面考勤 3 个工作日内。

(三) 出现下列情况的，每人每次扣 2 分：旷工半天以上的；会议活动迟到、无故缺席的；睡觉、织绣、吃食、嚼槟榔和口香糖、吸烟、带小孩的；串岗、脱岗的；浏览与工作业务无关网站的；网上购物、玩游戏、看娱乐视频、听音乐、炒股、聊天的；上班迟到或早退的。

(四) 出现下列情况的，每次扣 5 分：窗口人员变动时不向中心提前报备；需在大厅增加大型设备时不提前提交书面报告报备。

(五) 出现下列情况的，年度考核一票否决：在政务大厅发表不正当言论严重影响政务窗口形象；蓄意不服从政务中心管理；与办事群众或中心工作人员冲突发生打架斗殴造成恶劣影响。

第十条 窗口管理情况(8 分)。

出现下列情况的，每次扣 1 分：

(一) 窗口内地面有纸屑、烟蒂、茶渣、痰迹和各种废弃物的；

(二) 窗口台面和办公桌面物品和资料摆放不整齐，影响整洁美观的；

(三) 下班前未关闭窗口电脑、取暖器等电源开关的。

第五章 投诉评议考核

第十一条 有效投诉情况(10分)。

窗口出现下列情形并经查实的，扣 10 分：

(一) 窗口工作人员服务态度差、工作质量差、办事效率低；

(二) 在办理审批业务中索拿卡要的。

第十二条 社会评议情况(10分)。

由绩效考核小组邀请人大代表、政协委员、政风行风监督员及新闻媒体暗访打分；面向社会发放调查问卷；进行办理事项回访，对窗口进行评价。

(一) 中心设立在线评价系统由服务对象对窗口进行评价，服务对象对窗口的评价不满意数超总数 5%的每人每次扣 2 分。

(二) 监督机构查实窗口有违反工作纪律等情况，扣 4 分；影响严重的，扣 10 分。

(三) 中心定期向服务对象发放调查问卷,有对工作人员提出投诉且情况属实的，每次扣 2 分。

(四) 中心定期组织对窗口工作人员进行有关工作纪律业务知识能力的专项抽查，不合格的，每次扣 2 分。

第六章 考核记分

第十三条 季度考核总分在 95 分以上的，按分值取前三名评定季度流动红旗窗口。季度考核总分在 85 分以下且总分为倒数第一的，中心将对该窗口进行内部通报。

第十四条 季度考核得分按 25%折合为年终考核总分，四个季度考核加权分相加即为年终考核总分。年度考核总分

在 90 分(含)以下的，中心将该窗口单位作为取消评为良好等次的单位报市考核办。

第十五条 窗口受到市、省、国家表扬表彰的，在年度考核中依级每次加 5 分、8 分、12 分；窗口收到个人及社会组织表扬信或锦旗的，每次加 5 分。

消防应急管理制度

第一章 总则

第一条 为加强消防安全管理，预防火灾，减少火灾隐患，根据《中华人民共和国消防法》编制本制度。本制度适用于衡阳市政务服务中心（以下简称政务中心）各科室及驻政务大厅各单位。

第二条 政务中心各科室及驻政务大厅各单位应当遵守消防安全法律、法规，贯彻预防为主、防消结合的消防工作方针，履行消防安全责任，保障消防安全。

第三条 政务中心各科室及驻政务大厅各单位的第一负责人是消防安全责任人，对消防安全工作全面负责。

第四条 政务中心各科室人员及驻政务大厅各单位人员应当落实科室消防安全责任制和窗口岗位消防安全责任制。明确科室和窗口岗位消防安全职责，确定消防安全责任人。

第二章 消防安全责任

第五条 政务中心各科室及驻政务大厅各单位的消防安全责任人应当履行下列消防安全职责：

（一）贯彻执行消防法规、保障消防安全符合规定，掌握消防安全情况；

（二）将消防工作与日常工作统筹安排，执行政务中心年度消防工作计划；

（三）组织每月一次定期的防火检查，落实火险隐患整改，及时处理或汇报涉及消防安全的重大问题；

（四）组织人员积极参与政务中心组织的应急疏散和实战灭火演练。

第六条 落实下列消防安全管理工作：

（一）拟订年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作；

（二）组织制订或修订消防安全管理制度，并检查督促落实；

（三）组织实施防火检查和火灾隐患整改工作；

（四）拟订消防安全工作的组织保障方案；

（五）组织维护保养公司实施对政务中心所有的消防设施、灭火器材和消防安全标志的维修保养，确保完好有效；

（六）组织开展对所有工作人员进行消防知识、技能的宣传教育和培训，组织灭火和应急预案的实施和演练。

第三章 消防安全管理

第七条 将容易发生火灾，且一旦发生火灾可能严重危及人身和财产安全以及对消防安全有重大影响的部位确定为重点部位，并设置明显防火标志，实行严格管理。

第八条 用火用电管理。禁止在易患火灾的场所用火用电；因特殊情况需要进行用火用电作业的，应分别落实监护人、责任人。报告经许可后，在确认无火灾隐患的情况下方可用火用电作业。用火用电人员应当遵守消防安全规定，并落实相应的消防安全措施。

第九条 保障防火责任区域内的疏散通道，安全出口畅通，保持防火门、防火卷帘，消防安全疏散指示标志，应急照明、消防广播等设施处于正常状态。

第十条 对易燃易爆危险物品的使用、储存、运输或销毁应遵守国家相关规定，实行严格的消防安全管理。

第四章 防火检查

第十一条 重点部位由保安人员驻点或者由保安人员每半天巡查一次并签到，驻政务大厅各单位重点部位由所在的单位确定人员每日一次巡查，政务中心每月组织一次大检查，巡查、检查的内容包括：

- （一）用火用电有无违章情况；
- （二）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；
- （三）消防设施、器材和消防安全标志是否在位及完整；
- （四）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；
- （五）消防安全重点部位的人员在岗情况；
- （六）消防车通道、消防水源情况；
- （七）灭火器材配置情况；

第五章 火险隐患整改

第十二条 对下列违反消防安全规定的行为，责令有关人员当场改正并督促落实：

- （一）违章使用，储存易燃易爆危险物品的；
- （二）违章动火用电作业或者在具有火灾、爆炸危险的

场所吸烟等违反禁令的；

（三）遮挡、锁闭安全出口，占用、堆放物品影响疏散通道的；

（四）消防栓、灭火器材被遮挡影响使用或被挪作他用的；

（五）常闭式消防门处于开启状态、防火卷帘下堆放物品影响使用的；

（六）消防设施管理、值班人员和防火巡查人员脱岗的。

第十三条 对不能当场整改的火险隐患，运行管理科应及时下发《火险隐患整改通知书》限期整改，并定期复查。

第六章 消防档案

第十四条 应建立健全消防安全档案，并能全面详实地反映政务中心消防工作的基本情况，根据情况变化及时更新，统一保管，备查。

第十五条 消防档案包括以下内容：

（一）政务中心基本概况和消防安全重点部位情况；

（二）消防管理组织体系和各级消防安全负责人；

（三）消防安全制度；

（四）消防设备、设施、器材的分布情况；

（五）灭火预案。

第七章 奖惩

第十六条 将消防安全工作纳入政务中心各科室及驻政务大厅单位年终考核的内容。对消防安全工作成绩突出的，予以表彰。对未依法履行消防安全职责或者违反消防安全制

度的行为，根据消防安全制度条款予以警告、通报直至追究刑事责任。

第八章 附则

第十七条 本制度解释、贯彻、实施、监督由政务中心运行管理科负责。

第十八条 本制度自发布之日起实施。

政务服务事项梳理工作制度

第一章 总则

第一条 依法依规原则。坚持法治思维和法治方式，规范政务服务事项，优化简化办事流程，推动政务服务制度化、规范化。

第二条 应进必进原则。按照政务服务事项来源，结合部门职责和日常工作，全面梳理应当提供的政务服务事项，消除服务盲区，实现政务服务全覆盖。

第三条 公开透明原则。全面公开政务服务事项，完善服务机制，实现政务服务公开透明和可追溯、可核查，切实提升服务质量。

第四条 问题导向原则。加快转变政府职能，围绕解决政务服务运行不畅、覆盖不全、质量不高等重难点问题，全面清理、不丢不漏、不留死角，实现政务服务事项清单管理。

第二章 工作目标

第五条 实现与国家平台事项库深度对接，加快建设全国一体化在线政务服务平台，推进各地区各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通，形成全国政务服务“一张网”，推进政务服务流程不断优化，全过程留痕、全流程监管，政务服务数据资源有效汇聚、充分共享，大数据服务能力增强，实现政务服务线上线下融合互通，跨地区、跨部门、跨层级协同办理，全城通办、就近能办、异地可办，

服务效能大幅提升，努力全面实现全国“一网通办”。

第三章 工作范围

第六条 梳理主体。涉及政务服务领域的各部门、部门管理机构、依法承担行政职能的事业单位以及其他部门、国省驻衡垂直管理部门。

第七条 事项分类。政务服务事项包括行政权力事项、公共服务事项两大类别。其中，行政权力事项是依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工的规定，由法定行政机关或组织实施，包括行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政裁决、其他行政权力、行政检查、行政征收、行政强制、行政处罚事项等；公共服务事项是由政府各部门面向自然人、法人和其他组织，除行政权力事项之外办理的授益性事项，包括基本公共教育、劳动就业服务、社会保险、基本社会服务、基本医疗卫生、人口和计划生育、基本住房保障、公共文化体育、残疾人基本公共服务等。

第四章 工作方法

第八条 梳理路径。按照“条块为主、各级协同”总原则，市、县各部门承担清理规范政务服务事项的主体责任，要对照各自政务服务事项参考目录，结合工作实际，经认真梳理、征求意见、研究论证、会议审议等程序，形成本系统的政务服务事项目录，明确每个事项的名称、基本编码、设定依据、行使层级等 4 个基本要素，实现省、市、县、乡、村“五级四同”目标。与此同时，市、县各部门要严格对标国家基本目录，按照国办要求，填写或补充完善本级本部门

政务服务事项目录（国家基本目录、省基本目录）实施清单。

第九条 梳理流程。

（一）对标国省目录：对应最新版国省目录进行引用，分别形成市、县两级各部门目录清单。

（二）目录申报审核：行政权力事项申报审核通过本级审改部门初审，逐级上报、经市审改部门审定后，报省审改办确认，纳入地方基本目录；各级公共服务事项申报审核通过本部门初审，逐级上报行业主管部门、经省直行业主管部门审定后，报省审改办备案，纳入地方基本目录。

（四）引用政务服务事项目录：行政审批局通过省“互联网+政务服务”一体化平台事项管理系统，将政务服务事项目录引用到各部门。

（五）填报实施清单：各级相关部门严格按照“**C0109.2—2018**国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第**2**部分：要素要求，以及目录填报分类（依申请类事项、主动服务类事项）”通过省“互联网+政务服务”一体化平台事项管理系统，对已匹配目录的实施清单，可将目录与实施清单直接对应，基于原实施清单对新增要素且已默认填充的要素（依申请类事项目录对应实施清单填报**37**项、主动服务类对应实施清单填报**14**项）进行核对；对新增目录则按照实施清单填报要求进行要素（依申请类事项目录对应实施清单填报**106**项、主动服务类对应实施清单填报**63**项）填报。审核后发布。

第五章 工作督查

第十条 政务中心业务监督科定期对市本级填报实施清单相关部门的实施清单填报工作进行业务督查，督查实行百分制，基础分为 100 分。

第十一条 对窗口实行逐月督查、每季考评、年终考核，建立窗口工作考核评价体系。业务监督科建立考核小组，负责对窗口工作业务监督的组织实施。

第十二条 窗口审批情况出现下列问题的，实行扣分处理：

（一）实施清单存量错误字段未及时整改，每条扣 5 分。

（二）已引用国省目录但未填报实施清单，每条扣 5 分。

（三）实施清单要素存在明显错误且整改不力的，每次扣 5 分。

（四）实施清单不能达到国省标准的其他情况，视具体情况扣分。

第六章 工作奖惩

第十三条 季度考核总分在 90 分以上的，按分值取前三名评定季度流动红旗窗口。季度考核总分在 60 分以下且总分为倒数第一的，中心将对该窗口进行内部通报。

第十四条 季度考核得分按 25%折合为年终考核总分，四个季度考核加权分相加即为年终考核总分。年度考核总分在 90 分(含)以下的，将该窗口单位作为取消评为良好等次的单位报市考核办。

第十五条 窗口受到市、省、国家表扬表彰的，在年度考核中依级每次加 5 分、8 分、12 分；窗口收到个人及社会

组织表扬信或锦旗的，每次加 5 分。

第七章 附则

第十六条 本制度解释、贯彻、实施、监督由政务中心业务监督科负责。

第十七条 本制度自发布之日起实施。

满意度评价管理办法

为进一步提升政务服务中心服务质量，全面优化营商环境，不断提高人民群众满意度，特制定本办法。

一、评价对象

入驻政务服务中心的窗口单位及其工作人员。

二、评价主体

评价主体为来政务服务中心办事的服务对象以及其他特定主体。

三、评价内容

1. 政务公开

(1) 及时公开单位入驻事项、办事流程、服务事项结果；

(2) 及时公开服务事项收费标准及收费依据。

2. 服务态度

工作人员衣着规范整洁、用语文明礼貌、举止庄重得体、服务主动热情。

3. 办事效率

(1) 窗口工作人员熟悉政策法规、业务知识及工作流程等，一次性告知群众办

理业务所需的全部材料及流程，准确解答咨询，及时为群众办事；

(2) 窗口单位从便民利民出发，简化办事程序、优化

工作流程、规范服务标准，即办件当场办结，承诺件在规定时间内办结。

4. 工作纪律

(1) 工作人员遵守相关工作纪律规定，按时上下班，在办公场所不做与工作无关的事情；

(2) 坚持依法依规办事，公平公正服务；

(3) 不接受服务对象宴请及馈赠，不出现“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为。

四、评价方式

满意度评价采用扫码评价、交互屏评价、问卷调查、座谈会评价、委托第三方评价等方式进行。所有评价方式均实行实名制，以方便对评价意见进行核实确认或回访。

1. “一事一评价”。按《省政府政务服务中心政务服务“好差评”制度建设实施方案》的要求执行（见附件1）。

2. 问卷调查。不定期向服务对象组织问卷调查，向服务对象直接发放，定期统计分析。评价等级分为三级，包括：满意、一般和不满意。其分值分别按2、1、0分计算。问卷评价总得分为10分，按月度统计综合满意率和评价得分。

综合满意率 = (满意次数 × 2分 + 一般次数 × 1分 + 不满意次数 × 1分) ÷ (评价总

次数 × 2分) × 100%

评价得分 = 综合满意率 × 100分

凡评价为不满意的差评，省政府政务服务中心要及时核实，通过评价人姓名、办理事项及办件日期等信息通过调取

服务过程中的图像等方法，及时调查、处理差评问题。

对于“不满意”差评处理，参照“一事一评价”处理流程执行。

3. 座谈会评价。随机抽取服务对象，不定期组织召开座谈会，了解政务服务中心在办理业务中遇到的问题，搜集意见或建议，对入驻窗口单位进行满意度评价

4. 第三方评价。由省政府政务服务中心委托第三方机构组织评价，评价对象从上季度办结件中提取，以电话、短信或调查问卷形式评价。评价分“满意”“一般”“不满意”三个档次，如反馈为“不满意”，继续询问具体原因，如“告知不到位”“态度不好”“业务不熟”“时间太长”“效率不高”或“其他”等，并听取相关意见建议。第三方机构将电话、短信或问卷调查的情况进行汇总、归类，省政府政务服务中心进行调查核实、分析研究，适时反馈到相关窗口单位整改落实。

五、结果运用

满意度评价综合结果作为重要指标直接纳入到季度窗口绩效考核计分、作为“红旗窗口”“共产党员示范岗”“政务服务之星”“党员服务标兵”等评先评优重要依据、作为入驻部门年度服务效能服务环境考核的重要内容。

工作人员统一着装管理办法(试行)

为加强衡阳市政务服务中心（以下简称“中心”）标准化、规范建设，规范中心工作人员着装管理，展示工作人员精神风貌，树立对外服务的良好形象，现就中心工作人员着装问题作如下规定。

第一条 工作时间必须着中心统一制发的服装或单位统一制发的制服（以下简称“工作装”）、领带（丝巾），不得着其他服装上岗。工作期间或参加重要会议、重大活动时，也必须按中心要求统一着装。女同志怀孕后体型发生显著变化等特殊情况下应着与统一服装相近的服装。

第二条 穿着工作装时，必须佩戴胸牌在左胸正上方居中位置，必须坚持内外上下配套一致，不得将工作装与便服混穿，不得将秋冬装与夏装混穿。

第三条 保持工作装平整干净，举止端庄大方，不得披衣、敞怀、挽袖、翻领、卷裤或佩戴与工作装不协调的饰物。

第四条 具体着装原则上做到以下要求：

1.每年5月至9月，着夏装。其中5月1日至5月31日、9月1日至9月30日，上身着长袖衬衫，不系领带（丝巾），下身着西裤；6月1日至8月31日，上身着短袖衬衫，不系领带（丝巾），下身着西裤。坐在空调风口等特殊情况下，经中心同意可以加着西服。

2.每年4月1日至4月30日、10月1日至11月30日，着春秋装。内着长袖衬衫、系领带（丝巾），外着全套西服。

3.每年12月1日至翌年3月31日，着冬装。

4.着工作装时，男同志应将衬衫扎进腰带内。穿西服时男女同志衬衫均扎进腰带内。因气候变化或其他原因，需临时调整换装时间的，以中心通知为准。

第五条 由中心统一制发的工作服装原则上每三年换发一次，夏装视情更换。窗口单位应保持窗口工作人员相对稳定，若中途更换或增加窗口工作人员，着装经费由窗口单位自行解决。

第六条 中心将工作人员着装情况纳入季度考核内容。着装落实检查工作由中心督查室组织实施，检查结果作为考核依据。

政务中心党员轮岗巡查制度

为进一步加强中心效能建设，规范中心内部管理，努力营造中心“公开、规范、高效、廉洁”的服务环境，结合中心工作实际，制定本制度

第一条 巡查方式

中心采取党员轮岗巡查方式，加强对各窗口的监督和管理。

第二条 巡查人员

由中共衡阳市政务服务中心委员会每日安排机关党支部、窗口党支部党员 2-3 名组成巡查小组对中心窗口进行巡查。

第三条 巡查要求

1、中心党委会要把轮岗巡查纳入年度工作，认真做好巡查人员的安排、召集，轮岗巡查的处理、反馈工作。

2、轮岗巡查小组成员要本着对窗口认真负责的态度，全面、仔细、客观、公正地开展巡查工作并做好巡查记录。

第四条 巡查时间

不定期巡查，每天不少于 1 次。

第五条 巡查内容

1、考勤，有无迟到、早退、旷工等情况。

2、着装规范，有无配证上岗，具有标准制服的窗口工

作人员是否穿制服上岗等。

3、服务态度和行为规范，服务态度是否热情，有无违反中心行为规范等。

4、工作纪律，有无上班时上网、玩游戏、聊天、炒股等。

5、窗口卫生，有无在工作区域内吸烟，卫生是否整洁等。

6、是否有其他损害中心形象、违反中心规章制度的行为。

第六条 处理处罚

1、巡查小组在检查中发现有违反巡查内容第2项、第5项的，视情节轻重对责任人分别予以口头教育、警告、通报批评等。

2、巡查小组在检查中发现有违反巡查内容第1项、第3项、第4项、第6项的，第一次予以通报批评并做书面检查，第二次取消全年评优资格，第三次取消该窗口评优资格，并要求窗口单位撤换窗口工作人员。

3、巡查小组在检查中发现有严重违反中心规章制度，对中心形象造成恶劣影响的，对相关责任人取消评优资格，联系窗口单位撤换窗口工作人员。

4、巡查小组人员存在的有处事不公、故意刁难窗口工作人员等行为的，窗口工作人员可向中心党委投诉，核实后取消责任人轮岗巡查资格，并按中心相关规定予以处理。

本制度自公布之日起执行。

中介服务机构管理办法

第一条 为维护衡阳市政务服务中心（以下简称中心）工作秩序，规范中介服务机构行为，根据有关制度规定，结合中心实际，制定本办法。

第二条 依法成立的中介服务机构及其工作人员进中心从事中介服务活动，均须遵守本办法。

第三条 驻中心窗口单位根据业务实际需要对外介服务机构的类别和数量实行总量控制、合理布局，按照公平、高效、择优的原则确定进入中心的中介服务机构，建立中介机构备案登记，与之签订承诺书。备案登记资料及承诺书一式四份中心、业务主管部门、驻中心警务室和中介服务机构各自备案保存。

第四条 中介服务机构应当严格遵守规定，在中心指定的区域和场所开展工作；如需对登记的内容进行补充或者修改，应当向驻中心窗口单位提出申请，经中心、业务主管部门、驻中心警务室审核后方可办理。

第五条 中介服务机构进驻中心的工作人员，需填写《中介服务机构进驻中心人员登记表》，经中心、业务主管部门、警务室和市场监督管理局审核同意，进行登记和统一编号，领取工作牌证后方可上岗。

第六条 中介服务机构及其工作人员要严格遵守行业

管理规范，恪守职业道德准则，按照有关法律法规规定在相应的业务范围内开展业务，提供相关服务。

第七条 中介服务机构应坚持公平竞争，不得通过相关审批窗口指定或变相指定服务单位，强制提供服务。

第八条 中介服务机构及其工作人员要严格遵守协议和中心的各项规章制度，自觉服从中心管理。

第九条 中介服务机构及其工作人员不得有下列行为：

- （一）不得随意在中心发放名片、宣传资料等物品；
- （二）不得在中心或周边随意揽客；
- （三）不得在大厅工作区域大声喧哗、嬉笑打闹、聚堆聊天；
- （四）不得在中心大厅内吸烟、吃东西、随地吐痰、乱丢乱扔；
- （五）不得在中心接待服务对象、会客；
- （六）中心禁止的其他行为。

第十条 业务主管部门必须履行对中介服务机构监督工作，对中介服务机构有违反中心制度行为的，必须及时汇报到中心主管科室。

第十一条 中心通过业务部门监督、日常巡查、录像监控、受理投诉等方式对中介服务机构及工作人员进行监督管理，并根据检查考核情况对其做出“好”、“一般”、“差”三个等次的评价。

第十二条 中心、业务主管部门、驻中心警务室根据检查考核情况，每月评选出一定数量的优秀和较差的中介服务

机构，进行通报表彰；连续三月被评为较差的中介公司将取消进入中心办理业务和资格。

第十三条 中介服务机构及其工作人员违反中心管理规定的，由中心责令及时纠正；一个月内违反规定两次以上，或者连续两个月被评为差等次的，由中心责令其限期整改，并给予黄牌警告，直至责令撤出中心。

第十四条 中介服务机构及其工作人员不得在中心随意揽客，一经发现将移交公安机关从严从重处理。

第十五条 利用好我市已完成的衡阳市互联网+政务服务一体化平台中介超市系统，凡入驻中心的中介服务机构需根据湖南省人民政府办公厅关于印发《湖南省网上中介服务超市管理暂行办法》的通知（湘政办发〔2020〕46号）和《衡阳市行政审批服务局关于中介机构入驻中介超市的公告》文件要求申请进驻。

第十六条 本办法由衡阳市政务服务中心负责解释。