|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 01.040.03 |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB43/T XXXX—XXXX

政务服务大厅管理规范

第3部分：政务服务人员管理

Specifications for the management of government service hall ——

Part 3: Management for the government service personnel

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc98258382)

[1 范围 1](#_Toc98258383)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc98258384)

[3 术语和定义 1](#_Toc98258385)

[4 管理职责 2](#_Toc98258386)

[5 基本要求 2](#_Toc98258387)

[6 选派与招录管理 2](#_Toc98258388)

[7 培训管理 3](#_Toc98258389)

[8 日常管理 5](#_Toc98258390)

[9 考评管理 5](#_Toc98258391)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB43/T XXXX《政务服务大厅管理规范》的第3部分。DB43/T XXXX《政务服务大厅管理规范》包括以下部分：

1. 第1部分：政务服务大厅建设；
2. 第2部分：政务服务平台建设与管理；
3. 第3部分：政务服务人员管理；
4. 第4部分：服务提供；
5. 第5部分：安全与应急处置；
6. 第6部分：政务服务电子档案管理；
7. 第7部分：政务服务质量控制；
8. 第8部分：政务服务考评。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政务服务大厅管理规范

第3部分：政务服务人员管理

* 1. 范围

本文件规定了政务服务大厅政务服务人员的管理职责、基本要求、人员选派与招录管理、培训管理、日常管理与考评管理等要求。

本文件适用于湖南省市州、县市区、乡镇（街道）、村（社区）政务服务大厅政务服务人员的管理。园区政务服务大厅参照执行。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求

DB43/T 1505 政务礼仪

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

政务服务人员 government service personnel

政务服务大厅直接面对服务对象并为其提供服务的工作人员，包括咨询引导人员、综合窗口工作人员、帮（代）办人员、政务公开人员、政务讲解人员、后台审批人员等。

咨询引导人员 consultation guide

在政务服务大厅，接待服务对象并提供服务指引的工作人员。

综合窗口工作人员 comprehensive window staff

在政务服务大厅窗口接待服务对象并受理业务的工作人员。

帮（代）办人员 assistant agent service personnel

在政务服务大厅窗口接待服务对象、受理帮（代）办申请、无偿提供全程帮助办理服务的工作人员。

政务公开人员 government affairs publicity personnel

在政务公开窗口（专区）接待服务对象并提供政策查阅、办事指引、指导依申请公开服务的工作人员。

政务讲解人员 government commentator

提供政务服务大厅情况介绍、政务服务相关内容讲解的工作人员。

后台审批人员

进驻单位派驻政务服务大厅，对授权政务服务事项实施行政审批的相关责任人。

服务对象 service object

接受政务服务的自然人、法人和其他组织。

* 1. 管理职责

政务服务大厅管理机构负责政务服务人员的统一招录、管理、培训与考核，负责进驻部门选派窗口工作人员的管理、考核及结果反馈。

进驻部门负责选派窗口工作人员的选派、业务培训。

* 1. 基本要求

政务服务大厅管理机构宜根据大厅咨询引导服务、窗口业务办理、信息公开查询及大厅接待等需求，设置咨询引导人员、综合窗口工作人员、帮（代）办人员、政务公开人员、政务讲解人员、后台审批人员等政务服务人员岗位。

政务服务大厅管理机构对进驻部门选派、政府购买服务、事业编制扩充、合同制聘用等方式进驻的政务服务人员进行统一安排和管理。

政务服务大厅管理机构应制定考勤管理、请销假管理、培训与学习管理、会议管理、服务行为规范、工作岗位管理、公开管理、绩效考核等大厅日常管理标准，明确政务服务人员工作纪律、工作行为规范、工作标准等基本要求。

* 1. 选派与招录管理
		1. 选派

进驻部门选派的窗口服务人员应符合下列要求：

1. 具有较高的政治思想素质，能坚决执行党的路线、方针、政策和国家的法律法规，秉公办事，清正廉洁；
2. 进驻部门负责行政审批的服务人员；
3. 年龄原则上在45周岁以下；
4. 具有较强的业务素质，熟悉掌握政务服务事项办理规程；
5. 全面了解和掌握政务服务业务涉及的法律、规章制度；
6. 熟练掌握计算机操作和政务服务网上平台的使用。

选派人员进驻政务服务大厅程序应符合GB/T 32169.2的要求。

选派人员的人事及福利待遇关系可保留在原单位，党（团）组织关系、工会关系转入政务服务大厅管理机构，回原单位工作时，党（团）组织关系、工会关系转回原单位。

选派人员在政务服务大厅服务期间，原则上不再承担原单位的其他工作。

选派人员应相对固定，原则上选派人员在窗口的服务工作的时间不少于2年。

进驻部门需要调整选派人员时，应先与政务服务大厅管理机构协商一致，按照“先进后出”的原则调整人员，保证窗口工作的衔接。

政务服务大厅管理机构应对违反规章制度的选派人员，进行批评教育并责令整改；存在下列情况之一的退回原单位，由原单位进行处理，并报同级纪委监委：

1. 服务态度恶劣，与群众发生激烈冲突或其他影响党和政府形象的；
2. 利用工作便利吃拿卡要，谋取不正当利益的；
3. 消极怠工、不作为的；
4. 伪造、涂改证件、证明影响正常工作的；
5. 被依法追究刑事责任的；
6. 请假期满、旷工、无正当理由逾期不归、迟到连续超过五天，或者一年内累计超过三十天的；
7. 在各级各类检查和媒体报道中出现严重错误，影响党和政府形象的；
8. 其他原因不宜在政务服务大厅继续工作的。
	* 1. 招录

聘用人员应满足以下基本要求：

1. 具有较高的政治素质和道德品行，对政务服务事业具备强烈的使命感和责任感；
2. 遵纪守法，无违法违纪记录和不良诚信记录；
3. 具有大学专科及以上学历；
4. 身体健康、五官端正，无纹身，无明显生理缺陷；
5. 新聘人员年龄原则上在35周岁以下；
6. 具备良好的沟通能力、综合协调能力及应变能力；
7. 熟练操作计算机和Office办公软件。

人员招聘程序参照事业单位人员招聘相关要求。

政务服务大厅管理机构按照法律法规要求，与聘用人员建立劳动合作关系。

政务服务大厅管理机构应对违反规章制度的聘用人员进行批评教育并责令整改；聘用人员在劳动关系存续期间存在6.1.7中的情形的，政务服务管理机构可直接解除劳动合作关系或退回劳务派遣单位。

聘用人员如因个人原因选择离职，需提前一个月提出书面申请。经批准后，聘用人员做好工作交接、归还公物后，方可离开。

聘用期满，政务服务大厅管理机构可根据聘用人员表现决定是否持续劳动合作关系。

* 1. 培训管理

政务服务大厅管理机构应统筹制定政务服务人员岗前培训、日常技能提升培训计划，明确每年度培训对象、重点内容、时间安排、责任主体等。

政务服务大厅管理机构应组织对新聘政务服务人员、进驻部门选派人员开展岗前培训，培训内容包括：

1. 基本情况：政务服务大厅的基本概况，国家“放管服”改革概况等；
2. 任职能力/素质方面：服务理念、角色定位、优质服务、政务礼仪、形象知识等；
3. 业务技能方面：业务运行模式、业务办理知识、系统平台操作等；
4. 日常管理方面：行为规范、考勤管理、纪律管理、运行管理、安全管理等；
5. 政务公开方面：政务公开基本理论知识、公开渠道、公开查询、公开解答等；
6. 政务理论方面：国家、省、市关于“放管服”改革政策要求的系列重要文件精神，如“一件事一次办”改革、基层公共服务“一门式”全覆盖改革等；
7. 应急方面：应急知识、应急逃生技能、急救包扎等；
8. 法律法规标准方面：《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国劳动合同法》《优化营商环境条例》相关知识及政务服务相关国家标准、行业标准、地方标准等。

政务服务大厅管理机构应根据政务服务人员的业务水平、工作能力及“放管服”发展需求，从任职能力/素质、业务技能、法律法规标准等方面针对性地组织开展技能提升培训，视情况组织参加外部培训。

进驻部门组织对选派人员进行专项技能或资格方面的岗前培训，及针对性的专项技能提升培训和/或参加外部培训。

综合窗口工作人员、帮（代）办人员应参与国家行政办事员（政务服务综合窗口办事员）职业资格认证培训，取得行政办事员（政务服务综合窗口办事员）相应级别职业资格证书。有条件的地区，可按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能评定要求对政务服务全员开展内部等级评定。

政务服务大厅管理机构应定期或不定期按照本文件第7.7-7.12条的要求组织政务服务人员能力测评，政务服务人员测评结果与培训情况作为其年度考核的依据之一。

咨询引导人员应达到以下能力要求：

1. 熟知政务服务大厅的整体情况和各窗口业务办理事项，并能主动了解服务对象的需求，为服务对象提供精准的服务；
2. 熟练操作政务服务大厅内自助服务设备，并能指导、帮助服务对象进行相关业务办理的操作；
3. 能根据大厅业务区域和业务分类，引导服务对象取号、排队，能够起到协调、疏导、分流的作用，保持业务窗口前通畅、不拥堵；
4. 能协助窗口工作人员疏导和安抚投诉的企业、群众，及时汇报分管领导并记录反映的意见和问题。

综合窗口工作人员应达到以下能力要求：

1. 熟练掌握综合窗口业务知识和办事程序，能够独立为服务对象提供业务咨询、查询、办理及投诉建议等服务；
2. 熟悉实施清单及受理审查要点，准确进行材料初审、材料流转；
3. 熟练操作业务受理系统，熟悉高拍仪、签名板、评价器等智能化业务设备的使用；
4. 熟知出件工作流程及要求，能准确整理文件分类归档、做好交接。

帮（代）办人员应达到以下能力要求：

1. 熟知政务服务大厅的整体情况和各窗口业务办理事项，熟练操作政务服务大厅内自助服务设备，为服务对象提供指导和帮助；
2. 熟练操作业务受理系统，熟悉高拍仪、签名板、评价器等智能化业务设备的使用；
3. 熟知帮办事项办理流程及办理要求，能受理帮办咨询、协助准备材料、指导服务对象办理业务；
4. 熟知代办事项办理流程及办理要求，能提供全程帮助办理，并能及时反馈代办结果。

政务公开人员应达到以下能力要求：

1. 熟知政务服务大厅的整体情况和各窗口业务办理事项，根据服务对象的需求，为服务对象提供精准指引；
2. 熟练掌握政府信息公开工作的相关业务知识，熟悉政务服务大厅政务公开内容及其相关渠道、载体，能为服务对象快速提供政策咨询、查阅及指导政府信息公开申请等服务；
3. 熟知政务公开相关资料摆放位置、熟练操作政务服务大厅内自助查询设备。

政务讲解人员应熟知政务服务大厅的建设情况、发展历程、业务运行情况，能够独立完成接待以及讲解。

后台审批人员应熟知政务服务事项审批要求，首席事务代表还应具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

* 1. 日常管理

聘用人员与选派人员由政务服务大厅管理机构进行统一管理。

政务服务人员应按照政务服务大厅管理机构要求进行考勤打卡、不应无故迟到、早退与旷工；应严格履行事前请假、事后销假要求。

应按时参加政务服务大厅管理机构组织的政策理论、法律法规、相关业务知识与技能学习培训。选派人员还应按时参与本单位组织的业务知识学习培训。

应按政务服务大厅管理机构着装要求统一着装，服务用语与仪容仪态符合DB43/T 1505的要求。上班时间应杜绝出现以下行为：

1. 吸烟会客、串岗闲聊、看报纸小说杂志等与工作无关的事情；
2. 利用办公电脑、电话、移动设备等进行上网聊天、打牌、玩游戏、观影、听音乐等一切与工作无关的事情。

应保持工作现场干净、有序，不应摆放与工作无关的个人生活用品、废纸等。

不应携带易燃易爆物品进入政务服务大厅，不应私自使用电暖器、烤火炉等大功率用电设备。

* 1. 考评管理

政务服务大厅管理机构负责对政务服务人员的出勤到岗、业务办理、办公操作、仪容仪表、文明服务、纪律管理、服务满意度等方面进行考核。选派人员的考核结果要及时反馈原单位。

选派人员对不能胜任工作、连续两次考核不合格，且多次批评教育后仍不服从管理的，将作退回派驻单位处理，并如实上报同级纪委监委。

聘用政务服务人员对不能胜任工作、连续两次考核不合格，且多次批评教育后仍不服从管理的，将作解聘或退回劳务派遣公司处理。

政务服务大厅管理机构可定期组织开展政务服务人员、窗口及其窗口评优评先活动，给予在业务办理、文明服务、服务满意度等某一方面或全方面表现突出的人员、窗口给予肯定和奖励。

考评结果作为个人年终绩效、评优评先、定岗晋升的依据。