

# 睢县行政服务中心文件

睢行（2019）28号

---

## 睢县行政服务中心 窗口及其工作人员管理制度

为进一步深化“放管服”改革，更好的向群众和企业提供便民、高效、公开、优质的服务，体现睢县行政服务中心“服务群众零距离，立足岗位做贡献”的服务理念，现出台《睢县行政服务中心窗口及其工作人员管理制度》，中心各窗口工作人员应严格按照此管理制度执行。

本管理制度考核范围包括所有窗口及其工作人员，考核不设基本分，每发现一个问题就会扣除相应的分数，各窗口或者个人扣掉的分数总和就是检查结果，检查结果每周小汇总，每

月一汇总，一季度一评比，年终总评，并以红头文件的形式发  
放到各单位以及纪委相关科室。具体实施办法如下：

一、“政治立场坚定”。政治立场坚定，讲政治、讲规矩，  
自觉抵制不当言论，传递社会正能量；遵守职业道德，不泄露  
工作秘密；遵纪守法、依法办事，自觉遵守各项规章制度；有  
良好社会公德，积极参加文明创建和各项公益活动，如发现违  
规者，直接建议所在单位处理并更换工作人员。

二、“服务优质高效”。服务态度好，文明用语好，有求必  
应、主动作为效果好；落实“三集中三到位”，按时完成各项  
工作任务；按照“四级十同”的要求，真正做到应进必进、进  
必授权；最大限度精简审批服务事项的申请资料及办理环节，  
缩短承诺时限。对重点工作慢作为、无故不落实的，发现 1  
次扣 1 分；对服务态度生硬、与服务对象发生争吵的，发现 1  
次扣 1 分，投诉经查实的 1 件次扣 2 分；被县级以上纪委检查  
时通报一次扣 3 分，县纪委对微信评议不满意的反馈一次扣 1  
分，并计入年底总评；一人扣分月累计 3 分者，对当事人诫免  
谈话、对涉事窗口负责人通报批评；月扣分达 5 分者，建议所  
在单位处理并更换窗口工作人员。

三、“环境卫生清洁”。中心各窗口工作人员应当负责各自  
办公区域的日常保洁，确保各自的柜台、桌面、地面整洁，爱  
护大厅内的清洁卫生；做到办公区域应保持无污迹、无纸屑、  
无痰迹，办公桌面清洁，物品摆放整齐；中心督查室定期或不



定期进行卫生检查，每周不少于2次，发现1次未落实扣1分。一人扣分月累计3分者，对当事人诫免谈话、对涉事窗口负责人通报批评；月扣分达5分者，建议所在单位处理并更换窗口工作人员。

**四、“工作纪律严明”。**到岗时必须着统一工装，佩戴胸卡，党员干部佩戴党徽，不得出现上班时未着工装或者先上岗再换工装的行为，对不按规定着工装者，发现一次扣1分；无故迟到早退、上班时间外出不执行请销假规定，发现1次扣1分；对工作时间网上看电影、玩游戏、炒股、淘宝等，发现1次扣1分；一人扣分月累计3分者，对当事人诫免谈话、对涉事窗口负责人通报批评；月扣分达5分者，建议所在单位处理并更换窗口工作人员。

附窗口“十不准”：

- (一) 不准发表不当言论、泄露工作秘密；
- (二) 不准态度冷漠、遇事推诿；
- (三) 不准多次告知、超时办结；
- (四) 不准与服务对象发生争吵；
- (五) 不准向服务对象“吃拿卡要”；
- (六) 不准弄虚作假、违规审批；
- (七) 不准使办公区域“脏乱差”；
- (八) 不准奇装异服、饮酒上岗；

- (九) 不准在岗炒股、聊天、玩游戏；
- (十) 不准串岗脱岗、懒散拖沓。

睢县行政服务中心  
2019年8月13日