

龙亭区政务大数据中心 政务服务自助办理制度

第一章 总则

第一条 为办事群众提供高效便捷的服务，指导申请人使用自助服务终端进行业务办理。特制订此制度。

第二条 本制度主要是对工作人员的服务内容、工作时间、行为规范、事项办理、监督管理等方面提出明确要求。

第二章 工作时间和行为规范

第三条 作息时间严格按照大厅正常上下班时间执行，上班时间为工作日 9:00-17:00。

第四条 工作人员在工作时间承担咨询引导、使用指导以及其他的服务工作。

第五条 办事群众进入自助服务区，工作人员为办事群众提供业务咨询和指引办理业务服务，不得以任何借口推诿。

第六条 工作人员到岗后做好自助服务终端的清理，创造优美工作环境，并检查整理各自办公用品，做好岗前准备。

第七条 上班后，工作人员迅速进入工作状态，保持良好精神风貌；言行举止文明得体，对办事群众态度谦和，热情周到，行为规范，礼貌待人，谈吐文雅，举止大方；熟练掌握岗位技能，办理业务准确、快捷；工作时间杜绝扎堆聊天。

第八条 遵守一次性告知制度，凡办事群众进入自助服务区办理业务，一次性告知办事群众所需申请材料和办事流程。

第三章 自助服务流程

第九条 在自助服务终端上为办事群众提供现场服务、一网通办和常用便民服务事项在线查询办理服务。

第十条 申请材料快速流转至相关审批部门。

第十一条 即办件和流转件到部门审批，主要分为审批通过并制证、需补正材料、不予受理、审批依法（规）不予通过、依申请撤回等五种情况。

第十二条 通过自助服务终端完成结果物的发证。

第十三条 非工作时间自助办理，提供一网通办和常用便民服务事项在线查询办理服务，办事群众将收件凭证和材料放入到智能文件柜中。

第十四条 非工作时间提交的材料，由工作人员在工作日时间进行取出。

第四章 日常管理

第十五条 工作人员严格执行考勤和请销假制度。工作人员请假需由周值班人员批准后，及时与顶岗人员做好工作交接，确保请假人员离岗后，自助服务区工作正常运行。

