泰安市政务服务帮办代办工作人员

管理制度

**第一条** 为规范帮办代办工作人员管理，提升帮办代办服务水平，确保服务质量与效率，提高企业群众满意度，结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所指帮办代办工作人员是指在各帮办代办服务机构为企业、群众等服务对象提供政务服务事项帮办、代办服务的工作人员。

**第三条** 帮办代办工作人员应当符合以下标准：

**（一）政治素质：**拥护党的领导，遵守国家法律法规，具有良好的政治觉悟和道德品质，无违法违纪记录，能够保守工作秘密，维护公共利益。

**（二）职业道德：**热爱政务服务事业，具备高度的责任心和敬业精神，廉洁守信，能够为服务对象提供真诚、专业的服务。

**（三）工作能力：**具有快速掌握帮办代办工作相关政策和流程的能力，具备良好的沟通能力和服务意识，能够与服务对象进行有效沟通、解答疑问、提供优质服务，具有较强的团结协作意识和忠诚奉献精神，能够与其他工作人员协同工作。

**第四条** 在帮办代办工作人员入职前，采用线上线下相结合的方式组织包括业务知识、办事流程、服务规范、法律法规等内容的岗位培训，并在培训结束后进行考核。

在人员入职后，定期开展日常培训和考核，确保人员掌握必要的业务知识、服务技能，提高工作能力。

**第五条** 为提高工作效率和保障工作质量，应当对帮办代办工作人员做好以下几个方面的日常管理工作：

**（一）考勤纪律：**工作人员应严格遵守上下班时间，不迟到、不早退，按规定出勤，确保工作时间的充分利用；不得无故缺勤，若因特殊情况需请假，应提前按程序申请并获得批准后执行。

**（二）行为纪律：**工作人员应当服从工作安排，不得擅自脱岗或私自调动工作内容；工作时间内，不得进行与工作无关的私人活动，如聚众聊天、打瞌睡、玩手机、玩电脑游戏、大声喧哗吵闹等。

**（三）仪容仪表：**工作人员应当按照要求着统一服装，佩戴工牌，女士应佩戴头花不得散发，男士不得留长发，不漂染夸张发色；不得穿戴款式、颜色夸张的饰物；不涂彩色指甲油。

**（四）工作纪律：**工作人员应按照任务计划合理分配时间，确保按时完成所交办的工作任务；严格按照规定的办事流程进行操作，不得擅自更改或简化流程；积极主动配合进驻部门、窗口做好帮办代办工作；严禁出现“吃、拿、卡、要”等违法违纪行为。

**（五）行为规范：**工作期间，帮办代办工作人员应当保持行为举止大方得体、面带微笑，与服务对象交谈时，使用礼貌用语，如“您、请、谢谢、对不起”等；工作期间尊重服务对象，不随意打断他人讲话或心不在焉，不打听他人隐私和贸然提问；不在工作时间、场合做剪指甲、掏耳朵等不雅行为；不与服务对象产生争执、发生争吵。

**第六条** 帮办代办服务机构应定期对帮办代办工作人员进行考核，加强对帮办代办工作人员的监督，内容包括工作纪律、工作效率、服务质量、廉洁规范等方面，考核完成后按照考核结果对所有人员进行排名，对排名靠后的人员加强业务培训或调换岗位。

**第七条** 对在服务过程中发生违规索取或者收受他人财物、引导服务对象到指定机构购买服务等违法违规行为的帮办代办工作人员，各级帮办代办服务机构应及时查处并追究其责任。

**第八条** 对因服务对象提供虚假材料虚假信息、提出不合法不合理要求、故意刁难帮办代办人员等，导致帮办代办工作无法正常进行的，相关法律责任及后果由服务对象承担。

**第九条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。