

济宁市档案局

济宁市档案局服务窗口管理制度

第一条 根据市委、市政府有关规定以及为民服务中心各项规章制度，为进一步规范档案政务服务综合窗口工作，制定本制度。

第二条 服务窗口应切实代表市档案局赋予的其他行政权力和公共服务事项职能，遵循公平、公正、公开、高效、便民的原则，在法定职权范围内开展工作，树立廉洁、勤政、务实、高效的形象。

第三条 服务窗口实行“一站式服务”。服务窗口要简化办事程序，规范工作流程，完善工作制度，提高工作效率，保证工作质量。

第四条 市档案局所有其他行政权力和公共服务事项，应当按照“阳光政务”有关要求，在窗口、为民服务中心等公示项目名称、办事程序、承诺时限、申请材料等内容，实行限时办结制度。

第五条 服务窗口工作人员要加强学习，爱岗敬业，廉洁奉公，遵守职业道德，努力提高政治思想水平和业务素质，加强组织纪律观念，全面理解和正确执行相关法律法规及各项政策，熟练掌握本岗位有关的专业知识，按照阳光政务各项要求，做好政务服务工作。

第六条 服务窗口工作人员要服从市行政审批服务局为民服务中心的统一管理，积极参加服务中心组织的各项活动。自觉遵守服务中心工作纪律和行为规范，不得无故迟到、早退、旷工。按要求统一着装，佩戴工作牌。

第七条 服务窗口工作人员要认真履行岗位职责，严格依法办事，全心全意为群众和基层服务。接待服务对象要举止文明、耐心细致、热情周到，以实际行动维护本部门和服务中心的良好形象。

第八条 实行首问负责制，接受服务对象现场和电话咨询。对服务对象的咨询，做到有问必答。能直接回答的问题，一次性告知，不推诿；不能准确回答的问题，主动咨询业务科室后再认真回答，做到让服务对象满意。服务对象提出意见、建议和批评时，应耐心听讲，不予争辩，做到有则改之，无则加勉。服务对象出现误解，出言不逊时，要克制自己，用语文明，耐心做好政策的宣传和解释工作，不得与服务对象争吵，要及时向窗口负责人汇报，妥善予以解决。

第九条 综合窗口工作人员要按照为民服务中心的要求，做好轮流值班工作。确需请假的，由派驻该工作人员的部门负责人安排好补岗人员后方可准假。补岗人员应熟悉相关业务工作和服务规范。

第十条 服务窗口应当按照要求及时办理情况和统计数据，对已办理完毕的事项材料做好归档工作。

第十一条 服务窗口工作人员应当廉洁自律，严格

遵守市委、市政府关于党风廉政建设的各项规定，不收受红包、有价证券及其他支付凭证，不接受可能对管理服务、行政执法等公务活动有影响的宴请，不利用职权和工作之便进行“吃、拿、卡、要”。不得以权谋私，不搞权钱交易、不参与行贿受贿。