津丽政务〔2022〕15号

关于印发《东丽区政务服务中心进驻人员管理办法》的通知

各有关单位：

为加强区政务服务中心进驻人员规范化管理，深入推进“简政放权、放管结合、优化服务”改革，推进我区政务服务标准化规范化便利化发展，提高行政服务办事效率和服务质量，区委组织部、区政务服务办公室、区人社局研究制定了《东丽区政务服务中心进驻人员管理办法》，现印发实施。

区委组织部 区政务服务办 区人力社保局

2022年9月26日

（此件主动公开）

东丽区政务服务中心进驻人员管理办法

1. 总 则

第一条 为加强窗口人员规范化管理，深入推进“简政放权、放管结合、优化服务”改革，着力优化营商环境，提高行政办事效率，根据《公务员考核规定》《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》以及《天津市承诺制标准化智能化便利化改革实施方案》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于东丽区政务服务中心（以下简称中心）进驻部门及其工作人员，包括公务员、参照公务员法管理的机关工作人员、事业单位工作人员及其他身份工作人员（不包括中介机构等服务外包企业）。

第二章 进驻要求

第三条 各进驻部门要按照“三集中三到位”要求和“精干、高效”原则，原则选派在编的审批业务骨干进驻中心，提供现场审批服务。进驻人员应做到相对稳定，派驻时间一般不少于一年。

第四条 进驻人员条件：

（一）组织纪律性强，作风过硬，吃苦耐劳，爱岗敬业。

（二）身体健康，遵纪守法，廉洁自律，形象好，语言表达能力强，服务意识高。

（三）业务素质高，熟悉掌握相关法律法规和进驻事项的办理流程和从事窗口服务工作所需要的服务技能。

第五条 进驻部门实行首席代表制，由首席代表负责进驻人员和业务的管理。进驻人员2人以上的部门首席代表需进驻中心。

第六条 首席代表选派条件：

（一）思想素质高、政治觉悟强，对待工作严肃认真,敢于负责,勇挑重担。行政机关单位的首席代表原则上应为科级（含职级）干部；非行政机关单位的首席代表原则上应为中层及以上干部。

（二）熟悉本部门审批服务相关业务,组织推进相关审批制度改革工作。

（三）服务意识强，具备良好的协调和组织沟通能力，善于分析问题和解决问题，具有改革创新意识和开拓进取精神。

第七条 中心实行进驻人员备案管理制度，新进驻人员需征得中心的审核同意后方可进驻。部门进驻人员需要调整的，进驻部门应提前向中心出具函件，书面说明调整原因和新进驻人员基本情况，经中心审核同意后，新进驻人员方可进驻中心，进驻人员调整应采取“先进后出”的方式，保证工作稳定衔接。

第八条 有下列情形之一的，进驻部门可进行人员调换：

（一）进驻期限达到一年以上的；

（二）因健康原因无法在中心工作的；

（三）调离派出部门或被提拔使用的。

第九条 进驻中心的人员，不得再承担原单位或派出单位的其他工作。

第三章 工作职责

第十条 首席代表根据所在部门职权，对纳入中心的政务服务事项行使审批决定权、审核上报权、印章使用权、组织协调权；负责督办本部门承诺政务服务事项，组织协调涉及本部门业务的联合办理；代表本部门管理其他进驻人员、开展业务培训等工作。

第十一条 进驻部门应编制并及时更新政务服务办事指南和示范文本，并向社会公布。办事指南应确保线上线下标准统一，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

第十二条 进驻部门应贯彻落实“放管服”改革和天津市“一制三化”改革各项服务举措，推进“五减四办”落实落地；履行首问负责、一次性告知、限时办结、预约服务等；引导服务对象通过网上办事大厅、评价器、“好差评二维码”等开展评价工作。

第十三条 政务服务事项较少、办件量较少的部门，可采取授权的方式，通过中心设置的“综合窗口”，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式。

第四章 人员管理

第十四条 进驻人员实行进驻部门和中心双重管理。进驻部门负责对进驻人员的业务指导、培训、平时考核、年度考核管理和思想政治教育，履行全面从严治党主体责任。中心负责对进驻人员的考勤、窗口纪律作风的管理和考核、中心规章制度的培训。

第十五条 首席代表离岗需向中心履行报备手续，离岗超过一天的需中心分管领导同意；其他进驻人员请假的在执行所属进驻部门考勤制度的同时向中心履行备案手续。

第十六条 中心对进驻部门工作纪律、业务办理、窗口秩序、上级表彰、群众评价、信访投诉等方面进行考核，考核结果在区政务服务办牵头区绩效考核项目结果中占比30%。

第十七条 中心对进驻人员出勤管理、工作纪律、服务质量、内务秩序、负面影响等进行量化季度考核和年度考核。垂直管理部门进驻人员考核由所属单位参考中心的考核意见组织实施。

中心对进驻人员的考核作为评定党员先锋岗、服务标兵和其他荣誉的重要依据。

第十八条 中心对进驻人员考勤、考核、投诉、激励等实行通报制度，进驻部门应依据中心的通报对相关责任部门、责任人员给予奖惩。

第十九条 具有下列情形之一的，退回派驻单位，派驻单位及时选派合适人员：

（一）存在违法违纪行为的；

（二）窗口服务工作作风粗暴、态度恶劣，不服从管理的；

（三）季度考核中被评为较差等次两次以上的；

（四）年度考核中被评为不合格等次的；

（五）违反中心管理制度被处理后，仍不改正的。

第二十条 进驻部门在干部提拔任用时，在同等条件下应优先考虑本部门进驻中心人员，对表现突出的干部，大胆提拔使用。

第二十一条 进驻人员在中心工作期间，工作表现优秀，符合提拔晋级条件的，区政务服务办党组可向其所在单位提出建议。

第二十二条 进驻部门对中心派驻工作人员进行职务职级晋升或职称评定、聘用时，需征求区政务服务办党组意见。

第五章附则

第二十三条 本办法发布之日起施行

天津市东丽区人民政府政务服务办公室党政办公室 2022年9月26日印发