

湛江市人民政府行政服务中心

湛府行〔2019〕27号

关于印发《湛江市人民政府行政服务中心 工程建设项目审批综合服务窗口 咨询辅导服务规定》的通知

市行政服务中心工程建设综合窗口：

现将《湛江市人民政府行政服务中心工程建设项目审批综合服务窗口咨询辅导服务规定》印发给你们，请认真贯彻执行。

湛江市人民政府行政服务中心
2019年7月26日



湛江市人民政府行政服务中心工程建设项目 审批综合服务窗口咨询辅导服务规定

为贯彻落实中央、省、市有关指示精神，湛江市人民政府行政服务中心对工程建设项目审批综合服务窗口的咨询辅导服务作出以下规定。

一、咨询辅导服务的定义

咨询辅导服务是指窗口工作人员对前来窗口咨询的服务对象提出的与行政审批事项或社会服务事项有关的政策、法律法规等一系列问题进行解释、答询、辅导或协助解决的服务过程。

二、咨询辅导服务的基本要求

窗口工作人员在熟练掌握本部门业务的基础上，坚持学习工程建设项目审批综合服务窗口其他部门的业务，不断提升自身综合素质和业务能力，以“为人民服务”为宗旨，认真履行职责，以良好的心态、平等待人地为服务对象提供满意服务，全面做好窗口咨询辅导服务工作。

（一）树立一个理念

对来窗口咨询的服务对象要牢固树立“宁可自己麻烦百次，不让群众麻烦一次”的服务理念。

（二）实行两项制度

进一步加强窗口服务行为的管理，为前来窗口咨询的服务对象认真实行“两项”制度：首问负责制、充分告知制。

(三) 坚持三声待人

对待来窗口咨询的服务对象要坚持做到：来有迎声、问有答声、去有送声。

(四) 做到四个一样

接待来窗口咨询的服务对象，要全力做到“四个”一样：生人和熟人一样、群众和领导一样、平时和检查一样、忙时和闲时一样。

(五) 提供五心服务

为前来窗口咨询的服务对象主动用“五心”提供满意的服务：热心、诚心、虚心、耐心、细心。

(六) 常用六句用语

对前来窗口咨询的服务对象要坚持使用中心统一规定的“六句”文明用语：您好、请、谢谢、对不起、请稍候、再见。

三、咨询辅导服务的礼仪规范

(一) 服务语言：接待服务对象提倡讲普通话，使用文明用语，禁止使用伤害感情，激化矛盾，损害形象的语言。

(二) 服务仪表：工作人员必须保持仪容整洁，精神饱满，礼貌服务，做到主动服务、优质服务、高效服务、廉洁服务，做到有问必答。

(三) 服务态度：服务对象来咨询有关问题时，要主动热情，耐心周到，有问必答，百问不厌，百查不烦，解释全面，严禁冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

(四) 服务资料：有关法律、制度、规章、政策、《办事指南》等准备齐全。

(五) 服务质量：应一次性以书面形式告知服务对象申办事项所需的全部材料名称，并主动介绍下一步办理程序。

四、咨询辅导服务的监督

为确保本规定的顺利落实，市政府行政服务中心设立投诉举报电话：3197099。

抄送：市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室。

湛江市人民政府行政服务中心

2019年7月26日印发
