

# 岳阳市屈原管理区行政审批服务局文件

屈行审发〔2023〕7号

## 屈原管理区行政审批服务局 关于印发《区政务服务大厅日常巡查制度》的通知

政务大厅各入驻部门及窗口工作人员：

《区政务服务大厅日常巡查制度》已经局党组研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 区政务服务大厅日常巡查制度

为进一步强化大厅的日常管理，全面提升服务水平，切实改进工作作风，加强对行政效能和公共服务行为的监督，结合中心实际，特制定本制度。

## 一、巡查人员

由政务服务中心（以下简称中心）安排巡查人员。

## 二、巡查对象

大厅所有窗口及工作人员。

## 三、巡查形式

巡查采取中心人员每天不少于2次（上午1次，下午1次）现场巡查和使用电子监控设备巡查相结合的方式进行，主要是抽查大厅各窗口工作纪律，并如实填写现场巡查记录表。

## 四、巡查内容

1、检查窗口工作人员日常工作纪律：是否有空岗、缺岗，以及迟到、早退情况。

2、检查窗口工作人员在遵守中心制度方面：是否存在工作时间上网聊天、睡觉、吃东西、购物等情况。

3、检查窗口工作人员文明服务情况：服务态度是否粗暴，语言是否生硬，是否与服务对象发生争吵。

4、检查大厅环境卫生及安全情况：窗口整洁卫生是否符合中心要求；是否擅自改装线路及违规使用电器；是否有

在窗口（后台）吃饭等情况。

## 五、巡查要求

1、履职尽责。中心办公室制定好巡查人员安排表，巡查人员负责组织落实当天的巡查和视频监控工作，督促管理好窗口及工作人员。

2、认真负责。巡查人员必须每天定期或不定期对现场进行巡查，并如实填好巡查记录及处理意见，于每日下班前将当天现场巡查记录表送至中心备案，并负责每月巡查记录表的汇总工作，将未处理的问题汇报给审批局分管领导处理，并纳入月度和年度的绩效考评中。

3、严肃问责。中心主任在每月的窗口例会上通报巡查情况。对于初次违纪的人员给予通报批评，并责令其作出深刻检讨；对于屡次违纪的人员，中心将反馈所在单位进行处理，情节严重者报请区纪委监委问责或纪律处分。

4、本制度从2023年5月4日起执行。

附件：政务服务大厅现场巡查记录表

附件:

## 政务服务大厅现场巡查记录表

年 月 日

巡查时间	
缺岗、空岗，迟到、早退等情况	
工作时间上网聊天、睡觉、吃东西、购物等情况	
服务态度粗暴、语言生硬情况，是否存在与服务对象发生争吵、打架等情况	
窗口卫生整洁情况；擅自使用违规电器情况；在窗口（后台）吃饭等情况	
其他	

巡查人员: