

上海市松江区政务服务办公室文件

上海市松江区行政服务中心文件

沪松政务办〔2021〕13号

松江区政务服务办（行政服务中心） 关于印发《派驻松江区行政服务中心工作人员 管理办法》、《松江区行政服务中心知识 库管理制度》、《松江区行政服务中心预约 服务制度》的通知

各入驻单位：

经研究，现将《派驻松江区行政服务中心工作人员管理办法》、《松江区行政服务中心知识库管理制度》、《松江区行政服务中心预约服务制度》印发给你们，请认真执行。

上海市松江区政务服务办公室

上海市松江区行政服务中心

2021年8月23日

派驻松江区行政服务中心工作人员管理办法

为加强各部门派驻行政服务中心（以下简称中心）工作人员的管理，规范政务行为、提升人员素质、激发工作活力，不断提高政务服务水平和服务效能。根据上海市人民政府办公厅印发《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见》和《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》的文件精神，特制定本办法。

第一条 坚持选派原则。派驻部门要按照“精干、高效”的原则，选优配强派驻中心工作人员，派驻人员由派驻部门从在编在职工作人员中选派。

第二条 严格选派条件。派驻人员应为派驻部门业务骨干，能独立开展政务服务事项的咨询、预审、受理、办理等工作。派驻人员要政治素质高、业务能力强、敬业精神好，要有大专以上学历，能够熟练使用计算机，具备一定的综合协调和妥善处理矛盾的能力。

第三条 确保授权到位。凡是审批权限在本级部门的事项，派驻部门必须明确授权给派驻人员，提升在中心的业务办理深度和服务能级；凡是最终审批权限不在本级部门的事项，派驻部门明确由派驻人员在规定时限内提出初审意见。不适宜直接向派驻人员授权的，派驻部门应通过在线审批或派驻具有审批权限人员等方式，推动政务服务事项在中心内办结。派驻人员的工作内

容以其单位授权办理的事项为准。

第四条 保持人员稳定。派驻人员应保持相对稳定，派驻时间一般不少于两年。派驻人员若干名时，要明确负责人，并给予负责人管理相关人员和处理办理相关工作的职权。负责人不在岗一天（含）以上的，应向中心报备，时间较长时，因明确临时负责人并告知中心。

第五条 规范调整程序。派驻人员需要调整的，派驻部门应提前向中心提出书面申请，说明调整原因和拟派驻人员基本情况，经备案后方可实施。调整应采取“先进后出”方式，保证前台窗口和后台审批工作稳定衔接。

第六条 实行双重管理。中心与派驻部门对派驻人员实行双重管理。中心负责派驻人员的日常管理和规范，对其窗口服务工作和后台审批工作的配合度等进行评估考核，考核结果报各派驻部门。派驻人员应接受中心的监督管理。派驻的窗口人员在统一着装、作息时间、工作规范等方面遵守中心的统一规定。

第七条 明确岗位职责。中心根据业务需求合理配置行政管理、窗口受理、后台审批等岗位工作人员，各岗位人员应具备相应的业务技能。派驻部门应建立健全工作人员岗位管理制度，明确各岗位人员的工作内容、责任范围等内容。

第八条 调整协商机制。对不服从中心管理、不能胜任窗口工作的派驻人员，中心可以建议派驻部门予以调整，派驻部门应予以重视，相关结果反馈中心。

第九条 建立激励机制。派驻部门要高度重视派驻人员队伍建设，切实把在中心工作作为培养、锻炼干部的重要平台，选派优秀年轻干部到窗口一线工作。派驻部门选拔任用派驻中心人员时，要将中心对派驻人员的考核意见作为提拔任用的重要依据。

第十条 加大支持力度。派驻部门要大力支持中心工作，履行好进驻中心事项的受理或办理主责。要支持和保障好派驻人员开展工作，加大对派驻人员的政治建设，在政治上、思想上和生活上关心派驻人员，切实解决他们各方面合理的实际困难，为派驻人员在中心高质量高效率完成工作提供保障。

第十一条 本办法由区行政服务中心负责解释。

第十二条 本办法自印发之日起施行。

松江区行政服务中心知识库管理制度

为加强知识库管理，提升政务服务效能，增强办事群众的获得感、满意度，特制定本管理制度。

一、工作目标

建立健全知识库管理，以业务知识的规范、积累、共享及应用为目标，做到内容准确、表达清晰、使用便捷、更新及时，提高窗口人员对业务的熟悉和了解，提高工作效率、操作技能及服务能力。进一步提升企业群众满意度，让企业群众了解所办业务的政策规定和办理要点，减少企业群众“来回跑”现场和不知如何办事等现象的发生，推动政务服务更高效、更精准、更智能。

二、工作职责

派驻部门负责本部门业务知识的采编、审核、变更等工作。

中心负责所有进驻中心事项知识库的汇总、管理、反馈、宣传等工作。

三、工作流程

1、**采编**：派驻部门按所属部门、业务名称、业务编码（33位码）、审查要点、办事指南、咨询问题、维护人员等7个要素进行采编。

2、**审核**：派驻部门负责审核并盖章确认后报中心。

3、**变更**：知识库内的业务知识因法律、法规或政策变更后，派驻部门及时提供变更内容并盖章确认后报中心。

4、**管理**：中心汇总进驻部门知识库，在中心综窗业务平台、

微信公众号、“随申办”APP、中心大厅自助机等平台和载体上上予以发布。

5、反馈：中心及时收集企业群众的意见建议，完善知识库的查询、检索等功能，并及时反馈各派驻部门，各部门时时更新知识库。

6、宣传：中心将知识库内容在微信公众号、“随申办”市民云、相关媒体上进行宣传，扩大知识库的知晓面，充分发挥知识库方便企业群众办事上的作用。

松江区行政服务中心预约服务制度

为提升企业群众办事的获得感和满意度，推动“一网通办”从“能办”向“好办”持续转变，根据《上海市“一网通办”统一预约服务工作方案》的要求，制定本制度。

预约服务，是指企业或群众提前与松江区行政服务中心（以下简称“中心”）约定办理的事项内容和时间，服务窗口在约定时间为申请人提供相应的政务服务。

一、预约服务范围

为入驻中心窗口受办理的业务提供预约服务，公安、公积金、婚管所除外。

二、预约服务内容

- （一）预约办理的事项内容；
- （二）预约办理的时间段。

三、预约服务方式

预约服务主要包括现场预约、电话预约、线上预约三种方式。
现场预约：申请人到中心现场预约登记申请。电话预约：申请人在工作日拨打中心预约电话，提供预约办理事项、联络方式等信息，进行预约申请。线上预约：申请人通过“一网通办”总门户、“随申办”APP、移动端小程序在线提出预约申请。

四、预约服务的程序

（一）现场预约的程序

中心各大厅服务台引导员负责提供现场预约服务。申请人提出口头申请，引导员查询并核实是否可以预约相关事项与时间。

如可以预约，记录预约服务信息，录入信息系统，预约成功后，申请人将收到短信作为预约凭证。若无法预约，引导员应说明理由，做好解释。

（二）电话预约的程序

中心咨询电话 37733773 接线员负责提供电话预约服务。接线员接到预约申请电话后，应查询并核实是否可以预约相关事项与时间。如可以预约，记录预约服务信息，录入信息系统，预约成功后，申请人将收到短信作为预约凭证。若无法预约，接线员应说明理由，做好解释。

（三）线上预约的程序

（1）申请人可通过“一网通办”总门户、“随申办”APP、移动端小程序自助在线预约，预约成功后，申请人将收到短信或线上预约记录作为预约凭证。“一网通办”总门户预约流程详见《网上预约操作流程（PC端）》，“随申办”APP、移动端小程序预约流程详见《网上预约操作流程（移动端）》。

（2）自助服务区提供线上预约帮办服务。帮办员通过申请人的“一网通办”或“随申办”账号辅助办理线上预约，申请人将收到短信或线上预约记录作为预约凭证。

（四）取消预约的程序

取消预约需提前一天申请，申请人可到现场或致电 37733773 提供申请人的身份证号或姓名办理取消预约，也可通过“一网通办”总门户、“随申办”APP、移动端小程序进入预约界面“我的预约”自助取消。

五、预约服务的规则

（一）申请人可预约的时间段为工作日 8:30-11:30、13:00-16:30，预约至少提前一天；取号时间段为工作日 8:20—11:20、13:00—16:30。

（二）预约服务原则上等候时间遵守“10, 30, 60”的规则，一般事项等候时长不超过 10 分钟，复杂事项不超过 30 分钟，特殊情形不超过 60 分钟，组长根据实时情况及时做好引导解释工作。

（三）中心除预约取号外，提供现场取号，预约取号未满足所余下的号作为现场取号量，若已约满，现场不再发放现场号，可提供现场预约服务；申请预约的企业群众到现场办事的予以优先办理，预约号的叫号优先于现场号。

（四）申请人不能按预约时间取号的，应提前一天办理取消预约手续，对恶意预约、重复预约、多次不到现场、预约后不办理又未提前取消等行为，申请人将被列入限制预约办理名单，超过 2 次无故弃约者，半年之内不能享受预约服务。

（五）申请人因自身原因导致未到现场取号确认的，预约号将视为自动失效，并按无故弃约处理。取号后过号 10 分钟以内的，由组长协调处理，超过 10 分钟的，重新预约。因不可抗力因素如天气原因、系统故障等造成预约过号的，由组长统筹协调取号办理，并删除过号记录，不影响下次预约。

（六）对预约服务不满意或有意见建议的，申请人可向行政服务中心投诉或反馈意见，或通过“好差评”系统对预约服务

进行评价，对企业群众反映强烈、集中的问题，行政服务中心将及时调查，采取措施，整改预约服务。