

濮阳县行政服务中心

濮阳县行政服务中心

政策咨询服务窗口管理制度

一、岗位职责

(一) 政策咨询查询。为企业和群众咨询、查阅、获取各级政策文件，提供精准、便捷服务。

(二) 办事服务指引。当办事企业 and 群众咨询线上或者线下办理政务服务事项时，清晰、准确指引其在政务服务大厅相应专业办事窗口或登录政务服务网进行办理。

(三) 指导申请公开。对企业 and 群众提出的政策对企业 and 群众提出的政策查询需求或政府信息公开申请，通过网上检索或资料查阅能当场办结的，当场办结；不能当场办结的，指导其向有权处理的行政机关提出申请公开。

二、服务要求

(一) 服务态度。要做到耐心细致，遇人主动热情面带微笑，遇事不推诿扯皮。

(二) 服务行为。不擅自离岗、串岗、闲聊。不讲粗话、脏话，不大声喧哗。

(三) 服务技能。对企业 and 群众的政策咨询，要高效利用各级各部门政府网站、政府信息公开平台、问答知识库等

渠道，及时解答和回应，切实发挥引导服务、解疑释惑、一次性告知等作用。

（四）注意事项。禁止透露与咨询业务无关的政府信息，禁止对外透露企业咨询信息。

（五）意见收集。企业群众对相关扶持政策的意见和建议、甘出政华雨见、建议和其他政策需求，及时向政府和相关部门反馈，为其提供决策依据和参考。

（六）舆情处理。舆情事件发生后，在第一时间作出反应，精准研判，及时报告，稳定公众情绪，掌握处理主动权。

三、工作流程

对窗口工作流程进行优化，努力为企业和群众提供"一站式"服务。

（一）咨询人提出的简单咨询可实现当场答复的立即答复。

（二）复杂咨询第一时间联络部门政策咨询联系人，及时给予答复。

（三）疑难问题，引导咨询人到办不成事窗口进行咨询。

（四）如果企业和群众想要获取或查询未公开的政策文件，窗口工作人员要现场指导其按照流程，向政务公开工作机构提出公开申请。

四、责任追究

建立健全责任追究机制，在提供政策咨询服务中因工作

不力、玩忽职守等原因被投诉,或造成重大影响和严重后果
的有关责任人将被严肃问责。

2022年10月15日

