

溧阳市司法局文件

溧司发〔2018〕37号

市司法局关于印发《溧阳市司法行政系统 窗口服务工作规范实施细则》的通知

各司法所，局机关各科室（处、中心）：

现将《溧阳市司法行政系统窗口服务工作规范实施细则》印发给你们，请认真遵照执行。



溧阳市司法行政系统 窗口服务规范实施细则

第一章 总 则

第一条 为适应建设法治政府和服务型政府新要求，进一步提升司法行政服务效能和群众满意度，树立新时期人民司法为人民新形象，根据《行政许可法》《政府信息公开条例》等法律法规，结合我市实际，制定本工作规范实施细则。

第二条 本规范细则适用于全市公共法律服务窗口单位，包括市镇两级公共法律服务窗口。

第三条 公共法律服务窗口服务应当遵循依法行政、公正透明、文明规范、高效便民的原则。在本规范框架内，按照各部门业务规范和标准开展工作。

第二章 司法行政许可与公共服务

第四条 实行首接负责制。第一位接待群众办证、办事、咨询的工作人员是首接责任人，担负着首接责任，对属于自己职责范围内的事项，应当及时办理；对不属于自己职责范围但属于本单位职责范围的事项，应当先行受理，及时移交或者将群众引导至有关承办人员处办理；对不属于本单位职责范围内的事项，应当当场明确告知，并尽可能提供指导和帮助。

第五条 实行一窗受理制。落实“综合受理、一窗通办”和“一站式”服务。涉及两个或两个以上部门办理的事项，全部并联办理。

第六条 实行一次告知制。对群众办理的有关事项，提供办事指南提示单，明确告知、指导群众完备所有办事手续，并在提示单中注明咨询电话。对群众仍有疑问或者手续不全的，应当予以一次性明确告知，确保群众第二次不因工作人员告知不全面、不准确而影响办事。对确因政策法规原因不能办理的，应当书面告知群众，并说明理由和依据。

第七条 实行政务公开制。根据执法公开工作要求，向社会公示工作人员基本信息，依法公开公共法律服务中心的工作职责、执法依据、办事程序、法定时限、收费标准、监督方式等，提供相关政策法规宣传资料，最大限度地方便群众办事和监督。政务公开信息应根据法律法规规章和相关职责变化及时予以更新。

第八条 实行限时办结制。对群众办理的事项，应当在规定的时限内办结，并向群众提供办理进度查询渠道。对办理中出现疑难问题确需延期的，应当在请示报告的同时，尽快通知当事群众并做好解释工作。

第九条 实行延时工作制。对符合条件并已开始受理的服务事项，应当依照规定受理或办结，不得以超过工作时间为由停止受理或办理；在公开承诺的工作时间内，应当保证窗口接待服务

不中断。

第十条 实行网上服务制。对依法可以在互联网上办理的服务事项，依托江苏政务服务网、江苏省法律援助管理系统等网络平台推出“一站式”“全流程”办事项目和个性化服务，实现网上咨询、网上预约、网上受理等功能，提供更为便捷、高效的服务。

第十一条 实行实时评价制。所有公共法律服务窗口统一安装服务评价器，依托“溧阳市公共法律服务窗口服务综合管理平台”实现“一事一评”，结合民意监测平台的电话回访和上门走访、抽样测评等方式客观评价窗口服务满意度。

第十二条 实行 AB 岗位制。根据办理事项性质和实施主体，配优窗口工作人员，专业性较强的窗口应当保持工作人员相对稳定。实行窗口 AB 替岗服务，A 岗工作人员因故离岗时，应当按规定将有关工作交由 B 岗工作人员办理。A 岗、B 岗工作人员应当同样熟悉岗位业务，履行相应职责，保证窗口服务不中断、服务质量不降低。

第三章 服务场所与设施配备

第一节 外部环境

第十三条 窗口外观标志标识规范统一、清晰醒目。外部环境卫生整洁，标线漆划合理，设施以人为本便民。

第十四条 根据情况在醒目位置设置相应提示标识：

（一）临街的落地窗和玻璃门应当加贴防撞警示标识，推拉门上应当加贴“推”“拉”的提示标识并定期清洗，保持无污损；

（二）门前应张贴窗口接待、作息时间；

（三）地面防滑或障碍提醒标识，雨雪天气应当在门口放置防滑垫；

（四）设置无障碍通道的，应当在显著位置设置引导标识，并保持标识整洁、通道畅通。

第十五条 视条件许可，设立办事群众专用停车区、残疾人专用停车位等便民设施。

第二节 内部环境

第十六条 保持窗口环境整洁卫生，各类设施完好，做到“四净四无”，即地面净、桌面净、墙面净、门面净，无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味，为服务对象提供舒适的办事环境。

第十七条 结合实际科学划分接待区、等候区、宣传区、自助服务区等功能区域。确保各功能区域能够相对独立、保持良好秩序，并在各功能区域设立相应的指示牌，保持标识整洁、醒目、协调，为群众办事提供指引，在醒目位置设置信息公告栏，公示窗口服务相关信息。

（一）进门入口处设置功能区域分布指示标识，注明名称和分布位置，在功能区域内应当设置相应的名称标识；

（二）工作前台和各类服务设施应当在醒目位置设置服务标

识;

(三) 暂停服务或因故离开中断服务的窗口应当摆放“暂停服务”标识。

第十八条 在工作区应当设立监督设施, 方便群众监督。

(一) 联系箱、意见簿, 保持整洁、无破损, 其中意见簿要有编号、有处理反馈情况, 意见箱外注明开启时间;

(二) 公开窗口服务电话、投诉电话和服务平台网址或二维码;

(三) 服务评价器、录音录像电子监控设备等。

第十九条 因地制宜设置多种形式的宣传区(栏), 宣传法律法规和安全防范知识, 符合以下要求:

(一) 摆放、张贴、悬挂宣传资料和设施应当保持端正醒目、有序协调;

(二) 宣传资料架、折页架内的宣传资料应当分类放置、摆放整齐;

(三) 有条件的安装电子显示屏, 循环播放宣传教育片、公告服务内容。

第二十条 按照内紧外松原则, 适度采取安全防范措施, 及时防范处置突发情况, 依法配备消防器材、视频监控等防火、防盗、防爆、防袭设施, 并定期保养维护, 保证设施正常运行, 确保办事群众和工作人员人身安全。

第二十一条 美化环境, 摆放适量花卉树木, 花卉树木应当

以绿色植物为主，保持植物葱郁茂盛、不留灰尘，枯萎植物要及时清理。

第三节 服务设施

第二十二条 在待候区应当根据需求和可能设置供办事群众使用的桌椅和纸张、笔墨、老花镜等书写用具，免费提供办事指南、示范文本、制式文书和格式要求样本，并根据情况变化适时作出调整，保持完好有效。

第二十三条 在服务区应当根据业务需要设置业务咨询台或引导服务台，为服务对象提供办事引导、解答咨询、处理纠纷等服务。

第二十四条 视条件许可和群众需求，设置自助服务区，配置填表机、触摸屏查询终端或其他自助式查询终端设备，配置详尽的自助设备操作使用说明或示意图，保证设备性能完好、正常运转。

第二十五条 配备叫号机系统，应当将叫号机放置在入口处醒目位置，并保持系统正常运行。视条件许可，可设置互联网电脑，提供上网服务。

第二十六条 根据窗口实际情况，配置以下服务设施：

- （一）饮水机、水杯，保证水质不过期、无异味；
- （二）报时装置，保证报时准确；
- （三）书报架，摆放最近三天的报纸、当季杂志；

（四）垃圾箱或废纸篓，雨伞架、雨具以及便民箱等。

第四节 工作人员前台

第二十七条 窗口工作人员前台为低台敞开式，统一摆放以下物品：

（一）监督席卡，公布窗口工作人员姓名、工号、照片，亮明党员身份；

（二）服务评价器，实时接受服务对象评价；

（三）申请书格式文本，方便申请人对照填写；

（四）书写工具、老花镜，保证完好可用。

第二十七条 设置“一米线”或功能相当的设施，提醒服务对象严格遵守、有序排队，保护服务对象隐私和财产安全。

第二十八条 前台办公物品摆放应当符合以下要求：

（一）台面、桌面和柜内的各类设备、物品摆放有序，性能完好，方便操作；

（二）办公电脑桌面图案统一，设置统一屏保时间；

（三）台面、桌面不得摆放与工作无关的私人物品，桌椅下不得放置鞋类及杂物，废纸篓应当统一放置办公桌空档内侧；

（四）办公椅上不得挂放衣物、提包等物件，离开时须将办公椅纳入办公桌空档位置；

（五）各种资料应当及时整理、归集、保存。

第四章 岗位素质与服务行为

第一节 岗位素质

第二十九条 窗口工作人员应当具有良好的政治素质、业务能力和敬业精神，形象端庄、亲和力强。前台工作人员原则上在本业务部门从事业务工作半年以上。

第三十条 窗口工作人员应当具备与本岗位工作相适应的业务知识和技能，符合以下素质要求：

（一）业务知识全面。了解掌握与行政许可服务相关的政策法规和业务知识，能准确运用解决实际问题；

（二）操作技能熟练。熟练掌握本岗位业务操作技能、熟练操作本岗位各种办公、电子设备；

（三）办事公正高效。依法办事，高效服务，严格按照操作规程办理业务；

（四）通过专项考核。窗口工作人员上岗前应当通过窗口服务专项考核，熟悉掌握窗口服务规范要求，上岗后定期接受服务培训。

第二节 服务形象

第三十一条 窗口工作人员在工作时间应当着装统一，严格遵守下列规定：

（一）统一着定制式服装。不同定制式服装不得混穿。统一佩戴服务标识、胸卡，不得佩戴、系挂与工作身份无关的标志、

物品；

（二）统一穿黑色皮鞋，配深色袜子。男工作人员鞋跟一般不得高于 3 厘米，女工作人员鞋跟一般不得高于 4 厘米；

（三）新上岗尚未配发服装，或因特殊情况（女性工作人员怀孕后体型发生变化的）无法着定制服装的，必须穿着款式、颜色与制服相近的职业装，保持整体协调一致；

（四）保持服装干净整洁。衬衫下摆必须扎入裤内，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。衣、裤口袋尽量不装物品，以免变形，影响美观。

第三十二条 窗口工作人员应当仪表端庄，严格遵守下列规定：

（一）发式整洁，梳理整齐，不染彩色。男工作人员不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外）、剃光头或者蓄胡须。女工作人员发辫（盘发）不得过肩，有刘海应当保持在眉毛上方；

（二）女工作人员可化淡妆（浅唇膏、少粉底、轻描眉），不得化浓妆，不得戴首饰；

（三）保持头发、身体和口腔气味清洁。双手无污垢，不染有色指甲，不留长指甲。

第三十三条 窗口工作人员应当行为规范，严格遵守下列规定：

（一）站姿挺拔。站立时挺胸收腹，禁止双手叉腰、双臂抱胸，或背手、插口袋、身体倚靠其他物体；

（二）坐姿端庄。与服务对象面对面交谈时，应当目光平视服务对象。不得斜靠、卧倒、翘腿、聊天，不得从事与工作无关的活动；

（三）手势标准。向服务对象介绍、引导或指明方向时，手指自然并拢，手掌伸平向上微斜，以肘关节为轴较小幅度指向目标，不得用大拇指指自己，不能用食指指他人。相关凭证递交服务对象时，应当双手递交或单手从柜面推送，并提醒服务对象核对、收好，不得扔、摔、抛、甩给服务对象；

（四）语言文明。原则上使用普通话，统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语等服务用语，做到口齿清楚、条理清晰、音量适中。对群众在政策、业务、程序等方面不熟悉、不了解的，应当耐心细致地予以解释说明，不得以责怪、训斥等口气或不礼貌用语对待群众，杜绝使用粗话、脏话、敷衍词句等服务禁语；

（五）服务热情。接待服务对象时应当面带微笑、态度和蔼，虚心听取意见，耐心解答问题。接、打服务对象电话时应当使用礼貌用语，应当在响铃 3 声内接听电话，并主动自我介绍，问清事由，妥善处理；认真解决群众提出的合理诉求，不得出现态度冷漠、生硬、不耐烦和行为粗暴等问题；

（六）举止庄重。工作时间不得串岗、离岗、聊天、大声喧哗，不得上网玩游戏、购物、看视频以及做与工作无关的其他事务，不得在工作场所内吸烟、吃零食，不得当着服务对象面拨打

与当前服务工作无关的电话或发送短信。

第三节 服务规程

第三十四条 窗口工作人员应当提前到岗,做好内务、用品、材料等整理和计算机等应用设备运行等准备工作。

第三十五条 前台办理服务事项时,应当遵守以下规程:

(一)对服务对象提交申请材料的真实性、合法性以及完整性等进行审核确认,符合要求的进入受理程序,按工作流程进行信息录入、正式受理或当场办结;

(二)业务办理完毕,应当主动提醒服务对象核对无误,并礼请服务对象通过评价器给予服务评价;

(三)不能受理的事项,要向服务对象耐心解释,实行一次性告知服务;不能当场办结的事项,要通过《受理通知书》向服务对象告知办结时限;

(四)对工作人员依法依规办事,但服务对象不理解、无端指责、无理取闹甚至辱骂纠缠不听劝阻的,应当及时请窗口负责人或单位领导出面予以制止,维护良好工作秩序。

第四节 服务纪律

第三十六条 窗口服务应当遵守以下纪律要求:

(一)严格依法行政。严禁超越法定职权、违反法定程序办理行政许可业务;

（二）严格公正办事。公平公正对待服务对象，同一业务办理不能因人而异，尊重群众风俗习惯，对老弱病残等特殊服务对象要人性化服务；

（三）严格考勤制度。不迟到早退，按照公示承诺时间提供服务，未经批准不得中途或提前停止服务；

（四）严格廉政要求。不利用工作之便给予本人、亲属或朋友特权，不利用工作之便向服务对象索取好处，不接受服务对象宴请和馈赠；

（五）严格保密规定。妥善使用、保管工作信息资料、业务章戳、票据等物品，业务材料按照规定及时上缴、归档或定期登记造册、销毁，保守国家秘密、商业秘密，保护服务对象个人隐私，维护服务对象合法权益。

第五章 监督管理与责任追究

第二十条 司法机关应当建立健全窗口服务监督管理制度，确定服务事项窗口办理职责权限，对本级及下级司法机关窗口服务工作实施有效监督。

第二十一条 司法机关应当设立并向社会公开窗口服务监督电话、电子邮箱和网址，随时受理对窗口工作人员服务质量、服务态度和廉政行为等方面的投诉举报，主动接受社会监督。依据本规范第十一条之规定开展窗口服务评价，评价结果作为窗口单位和工作人员考核奖惩的重要依据。

第二十二条 司法局政工、办公室、法制等部门依据职能分工，对实施法律服务的规范性进行监督检查，及时发现、制止、纠正违反法律服务工作规定的行为，及时受理和查处公民、法人或其他组织对法律服务违法、过错行为的投诉举报。对具体事项的监督检查由政工部门负责。

第二十三条 发现或群众投诉窗口单位工作人员不履行或不正确履行职责，在办理业务过程中，有对群众态度蛮横、行为粗暴、故意刁难以及吃拿卡要等违法违规行为，情节轻微的，应当给予批评教育并当场纠正；情节严重的，由纪检监察部门根据有关规定给予纪律处分。对受到不实或恶意投诉举报的，应当予以澄清，依法保护窗口工作人员的正当权益。

第六章 附 则

第二十四条 本实施细则所称“窗口工作人员”，包括市镇两级公共法律服务窗口从事司法行政服务等直接接待服务群众的工作人员。

第二十五条 上级司法机关对窗口服务有特别规定的，从其规定。

第二十六条 本实施细则由溧阳市司法局负责解释，自 2018 年 11 月 1 日起施行。

溧阳市司法局

XXXX 年 X 月 X 日印发
