

南昌市教育局

关于印发《南昌市教育局教育服务大厅日常管理制度》和《南昌市教育局教育服务大厅轮流值班工作制度》的通知

局机关各科室：

为加强教育服务大厅建设，塑造一支守纪律、负责任、有效率的窗口队伍，决定印发《南昌市教育局教育服务大厅日常管理制度》和《南昌市教育局教育服务大厅轮流值班工作制度》，现将工作制度印发给你们，请按照要求执行。

- 附件：1. 《南昌市教育局教育服务大厅日常管理制度》
2. 《南昌市教育局教育服务大厅轮流值班工作制度》



附件 1

南昌市教育局教育服务大厅日常管理制度

第一章 总则

第一条 南昌市教育局教育服务大厅（以下简称教育服务大厅）是市教育局设立的为社会公众提供便民服务事项办理的场所。

第二条 为加强教育服务大厅规范化建设，增强窗口工作人员的责任感和服务意识，进一步改进工作作风，提升服务效能，促进大厅便民、高效、公开、廉洁运行，结合我局实际工作情况，特制定本制度。

第二章 牢记岗位职责

第三条 保持大厅良好工作环境，不得大声喧哗，不得嬉戏打闹，不得乱吐乱丢。

第四条 按规程办事，做到认真严谨，注意检查核对数据和填写事项。

第五条 热情接待，礼貌待人，态度和蔼，服务周到，语言文明，不与群众争吵，不恶语伤人。

第六条 加强学习，提高思想和业务水平，熟练掌握业务技能，高效快捷办理业务。

第七条 禁止服务过程中不负责、不担当，推诿扯皮、限时办结，让服务对象反复跑腿、增加负担。

第八条 实行“一次性”告知制度。对来办事的群众，承办人要一次性告知办事的有关政策法规依据、办事程序、准备材料。在承办过程中，要一次性告知能否办理，手续是否完整；对符合规定，手续齐全的应及时受理，不能及时办理的，要耐心解释清楚。

第三章 严格考勤管理

第九条 严格按规定的作息时间按时上下班，不得迟到、早退。上班后不允许外出吃早点和处理个人事务。如短时外出应按程序向教育服务大厅负责同志请假，并说明去向。

第十条 有特殊情况或因病不能上班的，必须履行请假手续，经教育服务大厅负责同志及所在科室负责同志同意方可。

第十一条 窗口工作人员请假半天以上(含半天)的，必须安排科室其他人员接岗，在交接工作后方可离岗。

第四章 规范着装仪表

第十二条 窗口人员应穿着干净整洁的服装，严禁穿短裤、拖鞋上班。

第十三条 保持头发、面部整洁。男士不留长发、长须；女士短发应齐耳，长发应束起或盘于脑后。

第五章 加强安全保卫

第十四条 工作人员要强化安全保卫意识，自觉履行安全保卫职责，防火、防盗、防人身伤害事故，对各种安全隐患及时报告并妥善处置。

第十五条 非大厅工作人员不允许进入工作柜台内。

第十六条 工作人员要妥善保管办公用品，下班前要清理好物品和数据资料，人走关好电脑和关灯。

第六章 加强卫生管理

第十七条 整个办公区域应保持无污迹、无纸屑、无痰迹。

第十八条 大厅工作人员应当负责各自办公区域的日常保洁，确保各自的柜台、桌面、地面整洁，办公桌面清洁，物品摆放整齐。

第七章 加强廉政建设

第十九条 禁止利用职权吃、拿、卡、要，不得谋取不正当利益。

第二十条 禁止巧立名目、违规设置事项受理前置条件。

第二十一条 若服务过程中涉及收费情况，应严格执行行政收费有关规定，杜绝擅自收取法律法规规定以外的费用或超范围、超标准收费。

第八章 其他

第二十二条 每月将汇总服务大厅轮值人员考勤、履职情况并适时进行通报。

第二十三条 本制度由市教育服务中心负责解释。

附件 2

南昌市教育局教育服务大厅轮流值班 工作制度

为进一步践行“一线工作法”，落实市委市政府打造一流营商环境的工作要求，深化市教育局机关干部联系群众制度，特制定教育服务大厅轮流值班工作制度。

一、人员安排

由相关业务科室每天安排一名工作人员在教育服务大厅值班窗口值班，具体安排见附件。

二、值班时间及地点

时间：工作日上午 9:00-12:00 下午 13:30-17:00

地点：教育服务大厅窗口

三、值班人员职责

1. 接待来电和来访人员，积极宣传解释教育方针、政策和法规。
2. 积极参与维护一楼大厅正常的工作秩序。
3. 积极协调处理好局机关各业务科室工作。
4. 积极完成领导交办的其他工作任务。

四、值班要求

1. 值班人员应按时到岗，不得迟到早退。

2. 着装规范，保持环境卫生，认真履行工作职责。
3. 对遇到的重大问题应及时向科室负责同志汇报，妥善处理。
4. 在服务过程中要保持热情周到的态度、虚心听取意见、不敷衍应付、不与办事群众发生争吵。
5. 相关业务科室内勤应在周五下班前报送下一周值班人员安排至教育服务中心。

附表：业务科室值班安排表

附表

业务科室值班安排表

(每两周轮流值班一次)

第一周

周一	办公室
周二	宣教（思政）科
周三	组人科
周四	计财科
周五	基建科

第二周

周一	义教科
周二	普高（职成）科
周三	体卫艺科
周四	社管科
周五	督导室、机关党委