

中山市地方标准《政务服务人员行为规范》公开征求意见，明确“九种责任制”

有了“首问责任制” 办事不怕“问错人”

无规矩不成方圆，有制度方成体系。为进一步优化营商环境，提升企业和群众办事获得感，近日，我市发布《政务服务人员行为规范（征求意见稿）》，广泛征求社会各界意见，公示截止日期为4月2日。记者注意到，《规范》明确了政务服务人员的基本要求、服务机制、岗位设置、岗位要求及人员行为规范、监督考核、服务评价与改进等内容，适用于市、镇（街）、村（社区）三级政务服务机构的人员行为管理。

本报记者 徐世球

各级机构分设常规岗位和特色岗位

《规范》指出，政务服务人员是指在政务服务中心、党群服务中心现场提供政务服务的工作人员，包括咨询导办人员、窗口受理人员、进驻部门（单位）审批人员、志愿者等。

按照级别，服务机构可划分为市政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站等三级。

在服务机构常规岗位设置方面，市政务服务中心和村（社区）便民服务站相同，包括但不限于“咨询导办岗、预审服务岗、窗口受理岗、后台审批岗、志愿者服务岗、投诉处理岗”。相比之下，镇（街道）便民服务中心多了一个“综合窗口岗”。

在服务机构特色岗位设置方面，市政务服务中心和镇（街道）便民服务中心相同，包括但不限于“党员先锋岗、巾帼文明岗、标准化管理岗、青年文明岗、潮汐岗、办不成事岗、爱心专窗和特定人才服务岗”。相比之下，村（社区）便民服务站的特色岗位少一些，包括但不限于“党员先锋岗、巾帼文明岗、青年文明岗、爱心专窗和特定人才服务岗”。

市镇两级服务机构的特色岗位中均含有潮汐岗。记者注意到，潮汐岗是应对业务高峰推出的新举措，通过提

供快捷、灵活的特色服务，避免业务高峰期窗口超负荷运转。该窗口根据办理业务人数的多少而动态调整，平时关闭，人流高峰期时开设，减少人员聚集和企业群众等待时间。

《规范》特别对预审服务岗和特定人才服务岗进行了界定。其中，预审服务岗是指为方便企业群众“好办事、快办事、办成事”，对材料进行预审，分类引导，减少等待时间，减少人员聚集，打造安全高效便捷的办事环境而设立的岗位。特定人才服务岗聚焦中山企业人才发展需求，为重点重大企业项目提供线上线下管家服务，强化人才

政务服务保障，助力企业人才扎根中山，助推中山经济高质量发展。

《规定》分别明确了岗位要求和人员行为规范。在岗位要求方面，如巾帼文明岗要求岗位人员中女性占50%以上；爱心专窗主要针对老（65周岁以上的老年人）、幼（6周岁以下儿童）、病、残、孕等弱势群体及退伍军人；投诉处理岗要求投诉渠道畅通有效、便捷可及。在人员行为规范方面，以咨询导办岗为例，要求咨询导办人员在服务过程中应主动、热情咨询服务对象，根据服务对象需求，协助取号，快速准确将其引导至业务办理窗口等等。

落实“九种责任制”提升群众获得感

《规范》明确了“九种责任制”，包括首问责任制、首办责任制、一次性告知制、信息公开制、承诺办结制、并联审批机制、容缺受理机制、投诉处理机制、“一跟到底”机制。

以“首问责任制”为例，咨询事项属于首问责任人职责范围内的，首问责任人应当当场服务对象提供相关信息资料并作清晰解答；咨询事项不属

于首问责任人职责范围但属于本政务服务中心职责范围内的，首问责任人应当主动告知，并及时将服务对象引导至具体窗口，由窗口人员予以答复；咨询事项不属于本政务服务中心职责范围内的，首问责任人应当说明情况，耐心解释，并尽可能提供指引和帮助。

再以“首办责任制”为例，申请办理事项属于首办责任人职责范围内

的，首办责任人应立即接办，当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答、办理；申请办理事项不属于首办责任人职责范围但属于本政务服务中心职责范围内的，首办责任人应当主动告知，并及时将服务对象引导至具体承办窗口或承办工作人员；申请办理事项不属于本政务服务中心职责范围内的，首办责任人应当说明情况，耐心

解释，并尽可能提供指引和帮助。

针对“一跟到底”服务机制，《规范》明确，“办不成事”窗口负责人或“政务督办”为第一责任人，建立由受理窗口、“办不成事”窗口、“政务督办”“平台监管”系统以及“一跟到底协调委员会”组成的递进式“一跟到底”机制。同时，结合“办不成事”窗口，设立“政务督办”专员，实行快速督办机制。

疫情期间全力保障供澳民生物资高效通关

澳门市政署 致函感谢中山海关

本报讯（记者 付陈陈 通讯员于晓阳 何雪雁）近日，拱北海关所属中山海关收到澳门市政署致函感谢。该感谢函由澳门市政管理委员会主席戴祖义先生签署，诚挚感谢该关在疫情期间不畏艰辛、坚守岗位，长期加班加点、把好检验检疫关，保障了内地优质鲜活商品持续稳定供应澳门，为澳门特区政府稳定社会民生发挥了重要作用。

2022年澳门“618”疫情发生后一段时间，粤澳两地防疫管控措施进一步加强，所有供澳鲜活产品需经珠海地区指定跨境作业点启运，其中活猪启运时间为凌晨四点。为保障中山供澳活猪安全稳定供应，

中山海关安排监管人员凌晨两点开展现场检疫监装，然后再由企业将活猪运往珠海作业点，有力保障了疫情期间澳门市场活猪供应。

一直以来，中山海关始终把保供作为重要政治任务，从抓好食品农产品质量安全、紧盯重点品种供应稳定、保障生鲜企业通关顺畅等三方面着手，保障各类优质鲜活商品持续稳定供应澳门，满足澳门市民民生需求。多年来，中山产活大猪占澳门市场近六分之一，各类淡水鲜活水产品占澳门市场七成以上。2022年，中山海关共检验检疫供澳活大猪超14700头，各类淡水鲜活水产品超5000吨。



监管人员开展现场检疫监装。

通讯员供图