

# 台州市人民政府行政服务中心文件

台政服〔2022〕46号

---

## 关于印发台州市行政办事员（政务服务综合窗口办事员）一体化建设指导意见的通知

各县（市、区）行政服务中心（审批局），台州湾新区行政审批与投资服务局：

根据《台州市行政办事员（政务服务综合窗口办事员）队伍职业化建设试点工作方案》等要求，现将《台州市行政办事员（政务服务综合窗口办事员）一体化建设指导意见》印发给你们，请结合实际抓好落实。

台州市人民政府行政服务中心

2022年11月17日

# 台州市行政办事员（政务服务综合窗口办事员） 一体化建设指导意见

## 第一章 总则

第一条 为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《关于同意将台州市列为全省行政办事员（政务服务综合窗口办事员）队伍职业化建设试点地区的批复》等要求，进一步加强行政办事员（政务服务综合窗口办事员）一体化建设，强化综合窗口人员队伍建设，制定本指导意见。

第二条 本指导意见所称行政办事员（政务服务综合窗口办事员）（以下简称行政办事员），是指在各级政务服务机构（包括市县政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、功能区（开发区）企业服务中心）从事前台综合受理及配套服务的工作人员的统称，包括从事咨询、导办、掌办、网办、收件、出件等岗位的工作人员。

第三条 按照规范、高效、公平的原则，推进行政办事员一体化建设，坚持人员管理、能力培养、综合考评全周期相结合，打造综合素质佳、业务水平高、服务质量优的职业化综合窗口队伍。

## 第二章 人员管理

第四条 县级政务服务中心负责县乡两级行政办事员统一招录、统一培训、统一调配，最大限度优化人力资源结构；有条件的地区可延伸至示范村（社区）便民服务站、企业服务中心。

第五条 规范行政办事员业务领域及岗位设置，明确各领域范围及各岗位职责标准。

第六条 建立健全主管（组长）运营责任制，明确主管（组长）岗位职责，统筹安排窗口事务。

第七条 推进政务服务事项依法依规办理，严格落实首问责任、一次性告知和限时办结等制度。

## 第三章 人员培养

第八条 按照职业发展规划、受理专业需求，组织入职培训、常规培训、贴岗培训、职业规培、提升培训，满足行政办事员全周期成长需要。鼓励探索开发师徒结对、业务内训、主题小组、课题研讨等能力提升模式。

第九条 围绕思想意识、专业技能、服务礼仪、现场管理等内容，规范培训课程设置，健全职业教育体系，强化职业行为规范，提高业务素养，提升服务形象。

第十条 各级政务服务中心每个领域每月至少开展一次集中培训，乡镇（街道）便民服务中心每月至少开展一次集中培

训。

第十一条 根据本地区实际工作需要及岗位情况，有计划推进行政办事员跨区域、跨层级交流。

按照地区间业务量动态调整需求、业务延伸培训需要，在乡镇（街道）间组织开展行政办事员“双向轮岗”动态交流。

选择优秀窗口骨干开展“上挂下派”动态交流，学习优秀做法，传递先进经验。

第十二条 交流期间，交流人员应向派出单位做好常态化汇报，形成工作日志。接收单位做好交流人员的日常管理、业务培训、生活保障、纪律考勤。

第十三条 交流期满后，由接收单位作出鉴定评价，纳入个人档案。派出单位根据鉴定评价结果、派出任务难易及完成等情况，给予交流人员一定的奖励补贴、考核评优或调休调假等政策。

#### 第四章 人员考评

第十四条 按照技能水平、理论知识、工作年限等要求，建立健全行政办事员等级考评晋升制度，推动实现全员持证上岗，拓展职业发展渠道。

第十五条 行政办事员考核原则上实行月度（季度）和年度相结合的方式，考核结果作为评优评先重要依据。

第十六条 加强综合受理员一体化职业化系统建设应用，

充分利用大数据技术、政务服务驾驶仓，收集行政办事员日常办件行为和过程数据，强化积分激励，细化评估指标，建立高效、精准的考核评价体系。

第十七条 建立健全行政办事员一体化建设持续改进机制，及时研究解决工作中遇到的新情况和新问题。

各地应结合实际，细化举措，出台本地行政办事员（政务服务综合窗口办事员）一体化建设实施办法。

