

上海市松江区司法局

沪松司发〔2021〕14号

关于印发《松江区公共法律服务窗口工作人员行为规范》的通知

局机关各部门、局属各单位：

现将《松江区公共法律服务窗口工作人员行为规范》印发给你们，请认真贯彻落实。

上海市松江区司法局
2021年7月6日



松江区公共法律服务窗口工作人员行为规范

为进一步加强我区公共法律服务窗口规范化管理,全面提升公共法律服务的质量和水平,现制定本规范。

一、适用范围

本规范适用于在我区公共法律服务窗口工作的全体工作人员。

二、仪容仪表

- (一)持证上岗,挂牌服务,着装整洁(有制服的需统一着装);
- (二)举止文明,仪态端庄,坐姿端正,站姿挺立,接待服务对象应面向服务对象,面带微笑,自然大方。

三、文明用语

(一)与服务对象交谈时须口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明,提倡讲普通话;

(二)接听服务对象电话时,应使用“您好,××公共法律服务中心(站、室)接待窗口,请讲”,“我能转达吗?”,“请稍等”,“对不起”,“再见”等文明用语,禁止强行中断或挂上电话;

(三)接待服务对象时,应使用“您好,请问您需要办理什么业务”或者“请您到×号××窗口办理(指明准确位置)”等文明用语;

(四)为服务对象办理业务时,应使用“请稍等”,“请填写xx”,“您的手续已办好,请核对”,“请保管好您的资料”等文明用语;

(五)服务对象办完业务离开时,工作人员应使用“请慢走”,“再见”等文明用语;

(六)服务对象提出意见或建议时,应讲“谢谢您,欢迎您监督和帮助”;受表扬时,应讲“不用客气,这是我应该做的”;

(七)禁止使用“不知道”,“下班了,明天再来”,“有牌子,自己看”,“没看我正忙着吗!”等激化矛盾的语言,严禁使用不文明或污辱性语言,不得以任何理由与服务对象发生争吵。

四、服务态度

(一)言行举止要和善、谦恭、庄重、得体,实行微笑热情服务,面对服务对象时应面带微笑,自然真诚。

(二)服务对象咨询有关问题时,要耐心倾听,全面细致的解答清楚,对不属于本部门工作职能范围的,要把服务对象引导到相应的窗口或部门;

(三)实行“三心”和“三声”服务,做到“六个一样”。“三心”即:“热心、诚心、耐心”,接待服务对象时要主动热情招呼;合理化建议要诚心接受;接受咨询或意见要冷静倾听,耐心细致解释。“三声”即:服务对象来时有迎声,询问有答声,离开有送声。

“六个一样”即:受理、咨询一样热情;生人、熟人一样和气;干部、群众一样尊重;忙时、闲时一样耐心;来早、来晚一样接待;大事、小事一样对待。

(四)对服务对象所办业务,要一次了解清楚,一次告知清楚;材料齐全后,一次办理完毕。

五、服务纪律

(一) 严格遵守考勤制度，准时上下班，按规定请销假；

(二) 严格办事程序，按照时限要求办理行政许可事项，未经批准不得逾期；

(三) 工作期间不得擅自离岗、串岗、聊天、化妆、吃零食，不得在工作场所吸烟，不得在窗口内会客，不得做与工作无关的事，禁止玩电脑游戏、上网聊天；

(四) 坚持原则、秉公办事，不得以职务之便谋取私利，不得损害岗位信誉和形象，勤政廉洁，优质服务，树立人民公仆的良好形象。