附件2

政务服务办事员（四级）培训课程安排表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **章节** | | **内容** |
| **基础**  **知识** | 信息化设备基础知识 | | 1. 计算机操作系统基础知识 2. 网络应用基础知识 |
| 公务活动基础知识 | | 1. 仪容仪表知识 2. 行为举止知识 3. 心理学基础知识 |
| 公文基础知识 | | 1. 语法基础知识 2. 公文基本格式 3. 文种辨析与拟写基础知识 |
| 政务服务基础知识 | | 1. 政务服务基础知识 2. 政务服务主要职责 3. 网上政务服务特点 |
| 安全环保知识 | | 1. 安全保密知识 2. 办公系统设备安全使用常识 3. 消防器材使用常识 4. 安全用电常识 5. 应急事件处置知识 6. 环保节能基础知识 |
| 法律法规 | | 1、《中华人民共和国宪法》相关知识  2、《中华人民共和国行政许可法》相关知识  3、《中华人民共和国治安管理法》相关知识。  4、《中华人民共和国保守国家秘密法》相关知识  5、《中华人民共和国公务员法》相关知识  6、《中华人民共和国行政复议法》相关知识  7、《中华人民共和国劳动合同法》相关知识  8、《优化营商环境条例》相关知识  9、GB32170《政务服务中心标准化工作指南》相关知识 |
| **四级/**  **中级工** | 咨询  引导 | 咨询服务 | 1. 能使用常用英语或翻译设备接待外籍办事人员 2. 能接待听力障碍、视力障碍等特殊群体办事人员 |
| 引导服务 | 1. 能介绍政务服务大厅的服务功能、服务项目等 2. 能指导办事人员使用电话、应用程序等方式进行业务预约、查询、自助办理等服务 |
| 业务  办理 | 业务沟通 | 1. 能借助相关平台提供线上咨询导办服务 2. 能讲解涉及多个情形的高频事项办理流程和申报材料等 |
| 材料初审 | 1. 能初审及解答高频事项的问题 2. 能根据相关要求办理容错、容缺业务 |
| 帮办代办服务 | 1. 能提供帮办代办事项的前期咨询导办 2. 能为帮办导办对象进行网上申报 3. 能为特殊办事人员提供代办服务 |
| 统计分析 | 1. 能统计、汇总办理事项数据 2. 能使用电子表格类软件对数据进行编辑整理汇总等 3. 能记录业务办理过程中出现的问题，并提出改进建议 |
| 信息化设备使用与管理 | 1. 能使用相关系统对知识库等进行维护、整理和更新 2. 能对窗口接件系统的更新、优化提出改进建议 3. 能对窗口接件系统出现的故障进行反馈 |
| 现场  管理 | 内部管理 | 1. 能根据服务规范对服务质量进行评估 2. 能分析服务质量中出现的问题并提出改进意见 |