

公安机关窗口单位服务规定 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/330/2021_2022__E5_85_AC_E5_AE_89_E6_9C_BA_E5_c36_330310.htm 第一条 为进一步加强公安机关作风建设，提高公安机关窗口单位的工作质量和服务水平，根据《中华人民共和国人民警察法》《公安机关人民警察内务条令》等法律法规，制定本规定。 第二条 本规定所称“窗口单位”，是指各级公安机关值班室、接待室，交警队、刑警队、巡警队、派出所、车管所，出入境管理办证室、边防检查站执勤现场、信访办、办证中心以及其他直接面向社会，接待和服务群众的单位。 第三条 窗口单位接待和服务群众，必须坚持依法、公开、公正，便民、利民和务实、高效的原则，严格执法，热情服务。 第四条 在便民服务设施上，窗口单位应当做到：（一）昼夜服务群众的窗口单位应当设置指示灯箱或警示红灯、公开电话号码；其他窗口单位应当在醒目地点、位置设置指示标牌。（二）在接待场所设立警民联系箱（簿）、意见簿，提供办事指南，公布上下班时间和报警、咨询、监督电话，有条件的单位应设置触摸式显示屏服务指南，便利群众办事、救助和反映情况、问题。（三）根据条件和条件设置供群众使用的桌椅、纸张、笔墨，饮水设施以及其他相应的服务设施，并保持完好有效。（四）接待、服务场所的提示标志醒目，环境卫生整洁，内务管理井然有序。（五）城市和城镇派出所办公服务场所与民警休息室应当分设；其他单位也应创造条件逐步分设。 第五条 窗口单位必须建立和实行以下制度：（一）警务公开制度。依法公开窗口单位的工作职责、执法依据、办事程序

、法定时限、收费标准、监督方式以及其他相关内容，主动接受群众的监督和评议。（二）首接责任制度。接待群众报警、求助、咨询及外来办公、办事人员的首位民警，对属于职责内的事应当及时办理；对不属于自己管辖或职责以外的事，应当先行受理，做好接待记录，及时移交有关部门和人员办理，并向群众说明情况。

第六条 昼夜服务群众的窗口单位和其他窗口单位的工作时间，应当确定民警专人负责接待工作，不得出现空岗或由非警务人员替代。窗口单位的民警在工作期间必须按照《公安机关人民警察内务条令》规定着装上岗，做到警容严整，举止端庄，精神饱满。

第七条 在服务行为上，窗口单位及其民警应当做到：（一）接待群众态度热情，语言文明，举止得体，执法、服务规范。（二）严格依法办事，提高工作效率，严格执行有关办事时限的规定。对符合法律规定、手续齐全的，应当当场办结；手续不全的，应当指导群众完备手续；对依法不能办理的，应当向群众说明原因。（三）严格按照法定的收费项目和标准收费，严格执行有关罚缴分离和“收支两条线”的规定，严格执行票据的管理和使用制度。（四）严格遵守警务工作纪律和有关廉洁自律的规定。

第八条 窗口单位的民警不得有下列行为：（一）对待群众作风粗暴，态度冷漠，语言生硬，行为蛮横，办事推诿、拖拉，刁难群众；（二）工作时间从事与工作无关的活动；（三）工作时间或工作之前饮酒，或在接待场所、执勤期间吸烟、饮食、闲聊、进行娱乐活动等影响工作形象和工作环境的行为；（四）向服务对象及其代理人托办私事；（五）接受服务对象及其代理人请客送礼；（六）向服务对象及其代理人敲诈勒索或者索取、收受贿赂；（七

）违法实施处罚或者收取费用；（八）玩忽职守、滥用职权，不依法履行义务；（九）其他违法违纪行为。第九条 各级公安机关应当建立窗口单位工作考评制度，加强对窗口单位工作的管理指导和监督检查。年度考评应当与日常考核相结合，考评结果作为对窗口单位及其民警进行奖惩的依据。对执法服务好的单位和个人应当予以表彰奖励；对执法服务差的应当予以通报批评，责令限期整改，并取消年度内评优受奖资格。第十条 窗口单位及其民警违反本规定，情节轻微的，应当给予批评教育并当场纠正；情节严重的，应当依据《中华人民共和国人民警察法》《公安机关督察条例》《公安机关人民警察辞退办法》《公安部五条禁令》等有关规定，给予相应处理。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com