部门窗口及工作人员考核评分细则

一、部门窗口评分细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考评内容** | **评分标准** |  |
| **一、服务质量（25分）** | | |  |
| 1 | 未严格执行AB岗制度，窗口无人接件的 | 每次扣3分 |  |
| 2 | 因工作人员工作简单、态度粗暴或与服务对象发生争执，造成不良影响的 | 每次扣3分 |  |
| 3 | 违反中心各项规章制度的 | 每次扣1分，最多不超过15分 |  |
| 4 | 工作人员一个月内旷工0.5天以上的 | 取消季度评先评优资格 |  |
| **二、卫生节能（15分）** | | |  |
| 5 | 工作区域环境卫生脏乱差、下班未关闭所在区域窗户的 | 每次扣2分 |  |
| 6 | 违反节能规定，下班不关闭办公设备电源的 | 每次扣2分 |  |
| **三、行政管理（20分）** | | |  |
| 7 | 未按时完成政务中心交办的有关事宜、上报有关材料、报表的或上报材料不真实的 | 每次扣2分 |  |
| 8 | 未对部门充分授权，或未实行首席代表负责制的 | 扣5分 |  |
| 9 | 首席代表履职不到位的 | 扣5分 |  |
| 10 | 违反计算机信息安全，泄露服务对象有关信息的 | 每次扣2分 |  |
| 11 | 政务中心以书面形式要求调整不能胜任部门工作的人员而未及时调整的 | 每次扣5分 |  |
| 12 | 未经政务中心同意，无特殊情况(如工作调动、职务变动、重大疾病等)擅自调换工作时间不满2年的部门工作人员的 | 每次扣5分 |  |
| 13 | 所在部门工作人员未按时参加政务中心召开的各种会议、活动，又不履行请假手续的 | 每人次扣2分 |  |
| 14 | 未按规定报备，撤销、合并、增加窗口的 | 每次扣2分 |  |
| 15 | 报送信息每季度少于一篇的 | 每季度扣3分 |  |
| **四、业务规范（20分）** | | |  |
| 16 | 未按规定公开审批内容、办事程序、审批依据、申报材料、承诺时限、审批结果、收据依据、收费标准等应公开事项的 | 每项扣3分 |  |
| 17 | 未依法受理、办理审批服务事项被投诉，经查属实的 | 每件次扣3分 |  |
| 18 | 未按规定将审批服务事项纳入政务中心集中受理的 | 每项扣5分 |  |
| 19 | 未按规定选派窗口工作人员、未履行书面报批程序中途随意更换窗口工作人员的 | 每次扣3分 |  |
| 20 | 未按法律依据和办理流程办理审批服务事项的 | 每件次扣1分 |  |
| 21 | 窗口收费项目不按规定收费的 | 每次扣3分 |  |
| 22 | 受理审批服务事项时，向服务对象推荐指定的中介服务或要求购买指定产品的 | 每件次扣5分 |  |
| 23 | 未按时出席并联审批或集中会审会议，事后要求服务对象补正材料的 | 每次扣3分 |  |
| 24 | 档案管理不规范，资料缺失，未按保密管理要求保存或传递有关资料的 | 每次扣2分 |  |
| 25 | 对纳入政务中心办理的审批服务事项，派驻单位仍在受理、办理的，或在派驻单位发放有关批文、证照的 | 每件次扣5分 |  |
| 26 | 在中心窗口受理，但回派驻单位取件的 | 每件次扣5分 |  |
| 27 | 需联办的审批服务事项，主办部门不履行牵头职责或协办部门不支持配合的 | 每次扣3分 |  |
| 28 | 未按规定时限上报审批服务事项的承接、取消或转变管理方式的或借故阻碍审批服务改革推进的 | 每推迟一个工作日 扣1分 |  |
| 29 | 受理、办理审批服务事项时，未履行“一次性告知(书面)”义务等，造成服务对象往返多次的 | 每件次扣3分 |  |
| 30 | 未向服务对象出具承诺件的受理通知书等告知性文书的 | 每件次扣2分 |  |
| 31 | 按照延时服务制度，无故拒绝办事群众延时服务、预约服务申请的 | 每件次扣2分 |  |
| 32 | 符合网上办理条件，但未按规定将服务事项纳入智慧政务网上办理平台进行办理的 | 每项扣2分 |  |
| 33 | 依据评价器评价结果，部门工作人员获得不满意及以下评价超过2次的 | 每季度扣3分 |  |
| 34 | 工作人员在窗口办公期间未登录评价器的 | 每人次扣1分 |  |
| 35 | 部门窗口所坐工作人员与评价器显示人员不对应的 | 每人次扣1分 |  |
| 36 | 窗口工作人员短暂离岗或在岗时未规范放置离岗告知牌或评价器暂停服务显示不正确的 | 每人次扣1分 |  |
| 37 | 每月部门评价率未达到90%的（业务量按叫号机后台业务量统计） | 每次扣3分 |  |
| **五、投诉举报（20分）** | | |  |
| 38 | 所在部门人员被国家、自治区、市、旗有关媒体或部门通报批评的 | 每起扣5分;取消当季度评先评优资格 |  |
| 39 | 所在部门人员办件过程中出现违规现象被办事人投诉经查属实的 | 每起扣5分;取消当季度评先评优资格 |  |
| 40 | 所在部门人员被服务对象抓拍到有不良行为的 | 每起扣5分;取消当季度评先评优资格，并进行通报 |  |
| 41 | 所在部门工作人员接受服务对象吃请被办事人投诉经查属实的 | 每起扣5分；依纪问责，通报批评，取消当年评先评优资格 |  |
| 42 | 所在部门工作人员收受服务对象现金、有价证券、礼品等被投诉经查属实的 | 每起扣5分；依纪问责，通报批评，取消当年评先评优资格，责成派驻单位同步追责 |  |
| 43 | 所在部门工作人员有其他以权谋私行为被投诉经查属实的 | 每起扣5分；依纪问责，通报批评，取消当年评先评优资格，责成派驻单位同步追责 |  |
| 44 | 所在部门工作人员有其他违反相关党纪、政纪被投诉经查属实的 | 每起扣5分；依纪问责，通报批评，取消当年评先评优资格，责成派驻单位同步追责 |  |
| 45 | 所在部门工作人员有犯罪行为的 | 每起扣10分；取消全年评先评优资格，移交司法机关处理，责成派驻单位同步问责 |  |
| 46 | 工作期间岗位无人被投诉的 | 每次扣3分 | |
| 47 | 一个月内因各种原因（以政务中心好差评实施办法为准）被服务对象投诉2次及以上，且查证属实的 | 每次扣5分，取消当季度评先评优资格 | |
| 48 | 散布违背党的理论和路线方针政策的意见、公开发表违背党的决定的言论、参与各种非法组织和非法活动、制造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论。 | 每起扣10分；取消全年评先评优资格，移交司法机关处理，责成派驻单位同步问责 | |
| **六、加分项** | | | |
| 1 | 收到服务对象赠送锦旗或表扬信，事迹典型具体的 | 每次加3分，累计不超过12分 | |
| 2 | 为方便服务对象，主动减少审批环节，缩短审批时限，改承诺件为即办件，或主动增加进驻中心的审批服务事项，经政务服务中心确认的 | 每项加3分，累计不超过12分 | |
| 3 | 中心组织的集体活动或代表中心参加的集体活动中取得名次或受到表彰的 | 每次加3分，累计不超过12分 | |
| 4 | 受到旗、市、自治区和国家级表彰的 | 分别加3分、5分、7分和10分（取最高值，不重复加分） | |
| 5 | 报送稿件被政务服务中心、旗、市、自治区及以上采纳的 | 分别加2分、5分、7分、10分（取最高值，不重复加分） | |
| 6 | 积极开展延时服务（工作日延时服务、周六预约服务）、上门服务的 | 每月每项加2分。 | |
| 7 | 符合网上办理条件的事项，通过智慧政务网上办理平台进行办理，网上办件数占月办件量的30%、50%、100%的 | 分别加1分、2分、4分，以此类推不超过10分 | |

二、部门工作人员评分细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **考评内容** | **评分标准** |
| **一、服务规范（20分）** | | |
| 1 | 有制服而未按规定统一着装的 | 每次每项扣2分 |
| 2 | 态度生硬与服务对象发生争吵的 |
| 3 | 在岗期间未佩戴工作牌的 |
| 4 | 乱扔纸屑、垃圾的 |
| 5 | 工作期间举止不文雅的（如斜靠椅背、剃须、剪指甲、擦皮鞋等） |
| 6 | 未整齐放置服务指南、标牌等的 |
| 7 | 在桌面、前台、椅背上摆放或挂靠与工作无关物品的 |
| 8 | 随意张贴、摆放告知单的 |
| **二、工作纪律（25分）** | | |
| 9 | 迟到、早退、无特殊原因未签到、签退的 | 每次扣1分 |
| 10 | 工作中途未提前履行请假或登记手续（公出可签临时外出，但不得超过1小时），离岗、空岗15分钟、30分钟以上的 | 每件次扣1-2分 |
| 11 | 无故旷工的 | 每天扣5分 |
| 12 | 请假不按程序备案的 | 每次扣1分 |
| 13 | 在大厅公共区域内抽烟的 | 每次扣2分 |
| 14 | 请事假、病假累计3小时的 | 扣0.5分 |
| 15 | 本月有哺乳假 | 取消季度评优质服务标兵资格 |
| 16 | 工作日酒后上岗的 | 每次扣5分 |
| 17 | 上班时间将非工作人员带入窗口内或擅自找人顶岗的 | 每次扣2分 |
| 18 | 上班时间上网玩游戏、听音乐、睡觉、看娱乐性视频图片、吃零食、大声喧哗、嬉笑打闹、来回串岗的 | 每次扣2分 |
| 19 | 代服务对象操作评价器的 | 每次扣2分 |
| 20 | 一个月内违反工作纪律被中心巡查人员发现通报连续3次的 | 扣5分；取消季度评优资格 |
| **三、业务工作（20分）** | | |
| 21 | 在窗口办公期间未登录评价器的 | 每次扣1分 |
| 22 | 窗口所坐工作人员与评价器显示人员不对应的 | 窗口所坐工作人员每次扣1分 |
| 23 | 短暂离岗或在岗时未规范放置离岗告知牌或评价器暂停服务显示不正确的 | 每次扣1分 |
| 24 | 依据评价器评价结果，获得不满意及以下评价的 | 每次扣3分 |
| 25 | 评价器评价量未达到业务量90%的（业务量按叫号机后台业务量统计） | 不达标工作人员每人每月扣3分；部门首席代表每月扣1分 |
| 26 | 不能胜任部门工作，对审批服务的业务、程序、规定不熟悉影响业务开展的 | 每件次扣5分 |
| 27 | 按照延时服务制度，无故拒绝办事群众延时服务申请的 | 每件次扣2分 |
| 28 | 按照延时服务制度，已安排预约服务，但未到岗或中途离岗的 | 每件次扣5分 |
| 29 | 违反计算机审批程序规范，操作不当，造成审批失误或审批软件损毁的 | 每件次扣5分 |
| 30 | 未明确告知承诺时限或在规定时限和职责范围内，超时限办结的 | 每件次扣2分 |
| 31 | 因个人工作失误造成审批档案缺失的 | 每次扣5分 |
| 32 | 职责范围内，不能及时准确解答服务对象咨询的；不受理审批服务事项且不说明原因或对手续完备、资料齐全的审批服务事项应受理而不受理的；不应办理而违法违规予以办理的 | 每次扣3-5分 |
| 33 | 未向服务对象出具承诺件的受理通知书等纸质文档的 | 每次扣2分 |
| 34 | 服务事项未按要求在智慧政务网上办理平台办理的 | 每次扣1分 |
| 35 | 未按法律依据和办事流程办理审批服务事项，造成不良影响的 | 每次扣2分 |
| 36 | 借故阻碍、不配合行政审批制度改革的 | 每次扣2分 |
| 37 | 窗口收费项目不按规定收费的 | 每次扣3分 |
| **四、行政管理（15分）** | | |
| 38 | 无故不参加政务中心组织集中学习、会议、活动且未履行请假手续的； | 每次扣2分 |
| 39 | 会议期间迟到、早退未经中心允许的 | 每次扣1分 |
| 40 | 未按规定及时填报政务中心需要的各种统计报表和资料的 | 每次扣2分 |
| 41 | 恶意损坏公共物品的 | 每次扣2分；赔偿损坏物品 |
| 42 | 对政务中心安排的任务推诿扯皮的 | 每次扣2分 |
| 43 | 不服从政务中心管理的 | 每次扣5分 |
| 44 | 下班后电脑等设备未关闭的 | 每次扣1分 |
| 45 | 违反计算机信息安全，泄露服务对象有关信息的 | 每次扣5分 |
| 46 | 首席代表履职不到位或部门政策有调整但首席代表没有及时与中心楼层导服组长沟通的 | 首席代表每次扣3分 |
| **五、投诉举报（10分）** | | |
| 47 | 接件、办件过程中出现违规现象被办事人投诉，经查属实的 | 情节较轻的每次扣5分；情节严重的取消当季度评优质服务标兵资格，通报批评，责成派驻单位同步追责，向纪委监委移送处理。 |
| 48 | 被各级暗访组、媒体抓拍到有违规情况的 | 情节较轻的每次扣5分；情节严重的取消当季度评先评优资格，通报批评，责成派驻单位同步追责，向纪委监委移送处理。 |
| 49 | 被服务对象抓拍到有不良行为的 | 情节较轻的每次扣5分；情节严重的取消当季度评优质服务标兵资格，通报批评，责成原单位同步追责，向纪委监委移送处理。 |
| 50 | 一个月内被办事群众、企业以任何形式（以政务中心好差评实施办法为准）投诉、反映查证属实的。 | 每次扣5分 |
| **六、廉洁自律（10分）** | | |
| 51 | 接受服务对象吃请的 | 取消全年评先评优资格，责令书面检查、通报批评；向纪委监委移送处理。 |
| 52 | 收受服务对象现金、有价证券、礼品的 | 取消全年评先评优资格，依纪依规从严查处，并予通报；向纪委监委移送处理。 |
| 53 | 其他以权谋私的 | 取消全年评先评优资格，依纪依规从严查处，并予通报；向纪委监委移送处理。 |
| 54 | 向服务对象索要表扬信、锦旗的 | 每次扣5分 |
| 55 | 以任何形式向中介机构、黄牛介绍业务或从事有偿中介业务的 | 取消全年评先评优资格，依纪依规从严查处，并予通报；向纪委监委移送处理。 |
| 56 | 散布违背党的理论和路线方针政策的意见、公开发表违背党的决定的言论、参与各种非法组织和非法活动、制造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论。 | 取消全年评先评优资格，依纪依规从严查处，并予通报；向纪委监委移送处理。 |
| **七、加分项** | | |
| 1 | 服务对象送来的表扬信、锦旗，经政务中心确认的. | 每件次加2分；每月不超6分 |
| 2 | 中心组织的各类活动中取得名次或代表政务中心参加活动受到表彰的 | 每次加5分 |
| 3 | 个人受到旗、市、自治区级以上表彰的 | 分别加2分、5分、7分（取最高值，不重复加分） |
| 4 | 窗口工作人员开展延时服务（以确认单为准，窗口工作人员提前3分钟以上为延时；后台工作人员上班前15分钟、下班后15分钟为延时）的 | 每次加0.5分，累计不超过8分 |
| 5 | 窗口工作人员开展周六日服务、上门服务（以上交确认单为准）的 | 每次每项加2分（上门服务累计不超过6分） |
| 6 | 部门每季度按成绩排名前5名的 | 首席代表加5分 |
| 7 | 窗口工作人员遵守中心各项规章制度，当月考勤全勤、无违规违纪、无投诉举报的 | 加5分 |
| 8 | 拾金不昧，主动上交办事群众丢失、遗落的贵重物品、主动联系失主归还贵重物品的 | 每次加2分 |
| 9 | 为促进中心工作提出合理化建议被采纳后效果较好的 | 每次加5分 |
| 10 | 报送稿件被政务服务中心、旗、市、自治区及以上采纳的 | 分别加1分、3分、5分、7分（取最高值，不重复加分） |