

岳阳市屈原管理区行政审批服务局文件

屈行审发〔2023〕6号

屈原管理区行政审批服务局 关于印发《区行政审批服务局政务服务大厅窗口及窗 口工作人员考核办法》的通知

政务大厅各入驻部门及窗口工作人员：

《区行政审批服务局政务服务大厅窗口及窗口工作人员考核办法》已经局党组研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



区政务服务大厅窗口及窗口工作人员

考核办法

第一条 为规范和细化区政务服务大厅窗口及窗口工作人员管理考核工作，根据《湖南省人民政府办公厅关于印发〈湖南省政务服务中心管理办法〉的通知》（湘政办发〔2022〕36号）文件精神，结合我区实际，制定本办法。

第二条 考核坚持客观公正、民主公开、注重实绩的原则，采取平时与定期相结合、定性与定量相结合的方法，按照规定的条件、标准和程序，量化测评打分。区政务服务中心日常督查情况和服务对象民意测评作为考核的重要依据。

第三条 成立由政务中心主任任组长，抽调政务中心工作人员代表2人、窗口工作人员代表2人为成员的考核领导小组。领导小组下设办公室在区政务服务中心效能建设服务股，负责日常督查、组织考核等具体工作。

第四条 区政务服务中心对窗口单位及窗口工作人员考核实行月度考评、季度评优、年度考核。考核结果报区行政审批服务局，对考评结果进行审核。

第五条 考核程序

（一）月度考评于次月第一周内进行公示；季度评优于下一季度第一周进行公示。

(二)月度考评结果公示 2 天,季度评优结果公示 3 天。公示期内,对考评结果有异议的,可向考核领导小组申请复核,公示期结束,逾期未进行反馈视为认可考评结果。

(三)月、季度的考评结果,在区政务大厅政务公开专区公示栏上进行公示,并报送区党委、区管委、区党委组织部、区纪委监委工委及各窗口单位。

第六条 考评结果评定

对窗口考评实行百分制,区政务服务中心考核领导小组按《区政务服务大厅窗口及窗口工作人员月考核评分标准》对窗口人员考评。

第七条 考评结果运用

(一)月度考评结果作为季度评先树优的依据。区政务服务大厅窗口人员每季度评选不超过 11 个“最美政务人”,若“最美政务人”是党员的,同时评为“党员示范岗”;进驻窗口单位每季度评选不超过 6 个“优质服务窗口”,挂牌 1 个“黄旗窗口”(排名最后且分数低于 60 分)。在大厅因扣分导致连续 3 个月排位倒数第一的,将形成通报报送窗口单位主要负责人,并要求更换人员,所有责任由窗口单位和个人承担;连续 2 个季度挂“黄旗窗口”的将报区党委、区管委、区党委组织部、区纪委监委工委主要领导;若在“黄旗窗口”挂牌期限内,工作作风、工作绩效有明显好转的,可在次月摘牌,在月度内出现违规违纪行为的,取消评选资格,

年度内出现违规违纪行为的，取消组织和人社部门评选“优秀”资格。

（二）季度评先树优。区政务服务大厅“最美政务人”“优质服务窗口”的评选取本季度三个月的平均分值，分值由高到低评选。

（三）年度考核。考核标准采用百分制，按照《区政务服务大厅窗口及窗口工作人员月考核评分标准》执行，各进驻区政务服务大厅窗口单位的年度考核，按12个月考核总成绩取平均值报送区绩效办，年末不再组织考核。窗口单位的考核，由对进驻窗口人员的考核和进驻窗口单位的考核两部分组成，窗口人员各月考核结果的平均值占60%，窗口单位各月考核结果的平均值占40%；窗口工作人员各月考核结果的平均值折合为个人年度考核分值，占80%，年末考核组测评分值占20%，计入其个人年度考核得分，考核结果报送区党委组织部和区人社局，记入个人档案。窗口工作人员年度考核优秀等次名额，由区党委组织部、区人社局按20%的比例分配给政务服务中心管理机构。

每年评选“优质服务窗口”5个、“最美政务人”10名，并将其评选结果作为年度考核的重要依据。对获得“最美政务人”的人员进行表彰，颁发荣誉证书，“优质服务窗口”授予锦旗以示嘉奖。

第八条 本办法自发布之日起执行。

- 附件： 1. 区政务服务大厅窗口工作人员月评分标准
2. 区政务服务大厅窗口单位评分标准

附件 1:

区政务服务大厅窗口工作人员月评分标准（100 分）

考核项目	评分标准
考勤管理 (20 分)	1.迟到、早退，每次扣 0.5 分，并在此基础上，视迟到、早退时长再行扣分（半小时以内扣 0.5 分，每多半小时扣 0.5 分，迟到、早退 2 小时视为旷工）；半天旷工每次扣 2 分；全天旷工每次扣 4 分。
	2.月度内累计请事假 2 天以上或请假次数 3 次以上，公休、婚丧嫁娶、病假（病假需提供医院证明）除外，每超 1 天（次）扣 4 分。
	3.规范请销假制度，请公事假需单位出具回执单，需分管领导签字并单位盖章，并安排人员补岗，必须事前请假，出现先外出后请假的，每人每次扣 1 分；月度内忘记打卡次数 2 次以上，每多 1 次扣 1 分。
	4.无故不参加区政务服务中心组织的会议、培训、活动的，每次扣 1 分，遇迟到或早退 1 次扣 0.5 分；如遇群众办事，须在办事结束后继续参加，未参加发现 1 次扣 1 分。
	5.请假情况不属实的，多人窗口每次扣首席代表和请假人员各 1 分，单人窗口每次扣请假人员 2 分。并反馈给窗口单位主要领导。
	6.新进人员要在进驻大厅第一天参加考勤管理，未参加考勤管理的，发现 1 人当月考核分数为 0 分，并要求立即加入考勤群。发现代替别人考勤的，该月考核为 0 分。
行为规范 (30 分)	1.工作时间擅自离岗的，每次扣 0.5 分（无请假记录、无去向说明）；在工作区域内接待与工作无关的人员，每发现 1 次扣 0.5 分。
	2.工作时间不符合服务礼仪规范的（要求规范着正装或行业制服、不能披散长发、不能佩戴夸张首饰、不能画夸张颜色指甲、不能穿拖鞋、不能穿过于暴露短裙、短衣裤等），每发现 1 次扣 1 分。
	3.工作时间打瞌睡、电话聊天、大声喧哗、嬉闹、网购，观看和收听与岗位工作无关的视频、音频及图文等，每人每次扣 2 分；玩游戏等每次扣 3 分。

业务规范 (50分)	4. 受理业务被办事群众有效投诉的，每次扣10分；违反规章制度不接受批评教育及处理意见的，每次扣10分。
	5. 在大厅内吸烟、用餐每次扣1分。
	6. 严格落实工作区域办公用品、设备、资料等摆放干净整洁有序，杜绝凌乱、不整洁，工作台面及办公椅上任意摆放私人物品影响窗口形象的，每次扣1分。
	7. 不遵守计算机网络操作规程和办公设备使用规定，造成网络系统设备损坏或影响网络系统正常运行的，每次扣5分，并承担相应责任；未经允许擅自在大厅办公计算机系统内删除或安装软硬件的，每次扣5分；擅自将行政审批数据或电子政务外网信息向互联网传播且引起不良影响的，每次扣10分。
	8. 与服务对象发生争执、吵闹、耍态度等有失行为规范的，每次扣5分；属窗口人员责任的，每次扣10分。
	9. 私拉乱接电线或使用私人电器设备，如烧水器、电烤炉、电风扇等（除手机充电外）的，每次扣2分；未经批准挪动办公设备或监控设备的，每次扣2分；故意损坏大厅公共设施，除照价赔偿外，每件次扣5分。
	10. 未按中心要求配合调查处理群众意见、建议及投诉的，每次扣2分
	1. 未落实首问责任制和一次性告知制，导致群众多次跑的，发现1次扣5分。
	2. 要求服务对象重复提交材料，或提交湖南省政务服务网《办事指南》规定申请材料清单之外的材料的，发现1次扣3分。
	3. 在“好差评”、电话回访、网络征询、满意度问卷调查表征求群众意见中，窗口人员被评价不满意的，经核实，每次扣5分。
	4. 未按中心要求按时完成工作安排的，每次扣3分；因工作滞后导致总体工作被区直部门、区委区管委督查室、市、省、中央通报或曝光的，分别扣5分、10分、20分、50分。
	5. 业务培训考试中，不合格的每次扣5分；不参加业务培训的，每次扣2分。

	6. 未及时受理网上申报业务，导致超时受理的，每件次扣3分，出现黄牌1次扣5分，红牌1次扣8分。
	7. 月度办件质量抽检中，发现不规范1件，扣窗口承办人3分，扣首席代表2分；不按时录入办件的每次扣1分；月办件为零的扣5分。
	1. 窗口工作人员因政务服务被区级及以上单位表彰的，当月每次加3分。
	2. 窗口工作人员因服务质量好、工作效率高，受服务对象以感谢信、锦旗等形式给予表扬的，每次加2分。
	3. 窗口工作人员向政务服务中心报送政务服务信息被采用的，对主稿人每篇加1分，被省、市、区采用的，再分别加10、8、5分。（同时被不同级别媒体采用的，以最高分为准）
	4. 工作日以外，开展预约服务、上门服务，提供有效印证材料每天加3分（遇多人开展的平均分配；调休的不予加分，加分的不予调休）。
	5. 月度网上申请办件量达到月度总办件量30%的，提供佐证材料的，窗口人员各加1分。
加分项	6. 代表中心参加文体活动的每人加3分，获得荣誉的再加2分；每次参加中心临时安排活动的，每人加1分。
	7. 月度满勤的，每人加2分。
	1. 无正当理由拒绝受理审批事项的。
	2. 不配合开展营商环境工作的。
	3. 月投诉次数达3次且属实的。
	4. 违反中心管理规定造成安全事故的。
	违反任意一项，从总分中扣30分

一票否决	1. 打击报复投诉举报人行为的。
	2. 在受理或办理审批事项过程中出现吃、拿、卡、要等不廉洁行为的。
	3. 向中介机构介绍业务从中获取利益的。
	4. 泄密造成严重后果的。

附件 2:

区政务服务大厅窗口单位评分标准（100 分）

考核项目	评分标准
工作重视 (20 分)	1. 按省市要求进行事项做到“三集中三到位”，严格落实“大厅之外无审批”，未落实的扣 10 分。
	2. 进驻部门因工作滞后被省、市点名通报的，每次分别扣 10 分、7 分；被区专项督查通报的扣 5 分。
	3. 窗口人员请假 1 天及以上的，必须安排人员顶岗，未安排人员顶岗出现空岗的，每次扣 5 分；顶岗人员出现迟到、早退的扣 1 分，顶岗人员缺旷的扣 5 分；顶岗人员不遵守中心管理制度的人每次扣 3 分。
	4. 派驻人员不能胜任窗口工作，被中心函请单位更换人员的扣 10 分。
	5. 随意调换窗口人员，导致窗口出现空缺、未履行工作交接的每次扣 2 分。更换人员要提前向政务服务中心备案，未提前备案的，每次扣 1 分，窗口人员未满足 2 年调换窗口人员的（特殊情况除外），每调换 1 人扣 2 分，调换人员工作服装费用由窗口单位自行承担。
业务规范 (80 分)	1. 未按承诺时限办结受理事项，因进驻单位原因导致在政务服务系统中出现黄牌的，每次扣 5 分，出现红牌的，每次扣 10 分。
	2. 窗口单位对窗口授权不充分，导致群众“多头跑、多次跑”现象的，发现 1 次扣 5 分，扣完为止。
	3. 窗口单位切实落实 AB 岗制度，顶岗人员不熟悉业务不能办事的，扣 3 分。
	4. 一次性告知单、办事流程精简明晰，严格“四减”要求，出现一个事项告知单、办事流程不清楚简洁，扣 5 分，扣完为止。

	5. 区政务服务中心上个月通报文件中指出进驻部门政务服务工作上存在问题，进驻部门未按照要求整改落实的，未说明客观原因的，未完成一项整改工作扣 5 分。
	6. 未按照政务服务中心文件要求，落实相关工作任务的，每次扣 3 分。
	7. 对中央、省、市下放、取消、转接、合并的事项，在单位收到区管委转发文件 30 日内，未作出调整修订且在湖南省政务服务网公示并交政务服务中心备案的，发现一次扣 10 分。
	8. 对本部门牵头或配合参与的并联审批事项，不组织、不协调、不参加、不配合完成联合审批，每次扣 5 分。
	9. 窗口单位业务系统与湖南政务服务网打通数据接口的，未在湖南政务服务网一体化服务平台录入办理事项的，扣 2 分。
	10. 对办事群众的有效咨询、投诉（含 12345 政府服务热线工单处理），未按照工作处理时限完成的扣 5 分。
	11. 窗口单位未录入办理事项的，每件扣 2 分。
	1. 窗口单位获得办事群众赠送“锦旗”、感谢信等，当月加 3 分。
	2. 在召开的各级政务服务工作会议上，获先进典型发言的，每次加 10 分。
	3. 单位主要领导到窗口坐班 1 小时以上并为窗口解决实际问题的，每次加 2 分。
	1. 不配合开展营商环境工作的。
出现任意一项扣 30 分	2. 窗口人员、顶岗人员违规违纪被媒体、区级及以上检查通报或纪委通报批评的。
	3. 不配合开展招商引资重大项目“绿色通道”服务的。
一票否决	1. 在窗口开展行政审批服务中，纵容、隐瞒窗口人员或直接参与中介机构介绍业务从中获取利益的。

