

# 安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2015〕135号

---

## 安康市人民政府办公室 关于印发《安康市政务服务中心进驻窗口单位 绩效考核办法(试行)》的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

《安康市政务服务中心进驻窗口单位绩效考核办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

安康市人民政府办公室

2015年11月2日

# 安康市政务服务中心进驻窗口单位 绩效考核办法(试行)

为深入推进行政审批制度改革，规范行政审批行为，加强进驻单位考核管理，实现便民、高效、规范、廉洁的政务服务，根据市委、市政府年度目标责任考核有关要求，特制订本办法。

## 一、考核原则

(一) 本办法所指的绩效考核，是对进驻窗口单位履行行政审批和公共服务职能的办事质量、工作效率、服务态度、工作纪律等方面进行的综合考核和考评。

(二) 绩效考核坚持实事求是、客观公正、鼓励先进、鞭策后进的原则。

(三) 绩效考核遵循日常考核与集中考核相结合，个人自评与中心考核相结合，组织考评与群众评价相结合的原则。

## 二、考核方式方法

(一) 绩效考核工作由市政务中心负责，采取日常督查、季度考核和年终总评的方式组织实施。

(二) 考核实行百分制量化评分(加分可抵消扣分，总分不超过100分)。

(三) 日常督查由市政务中心对窗口政务服务工作情况进行日常巡查、系统电子监察和不定期检查。

(四) 季度考核综合得分=(季度考评得分×90%)+(民主测评得分×10%)。

(五) 年度考核综合得分=(4个季度考核得分之和÷4×

80%) + (民主测评得分 × 10%) + (中心考核工作领导小组综合评分 × 10%)。

### 三、考核评价体系

(一)进驻窗口单位工作绩效考核包括组织领导、运行机制、办事规范、窗口管理、群众评议等五个方面内容。

(二)工作创新及各类表彰视工作情况给予加分。

### 四、考核结果运用

(一)按照市委、市政府《年度目标责任考核指标》要求，将各进驻窗口单位年度考核综合得分换算为相应权重分，提供给市考核办。

(二)季度“红旗窗口”根据季度考核综合得分，按照 20% 比例评选。评选结果通报各窗口单位，并在《政务服务工作动态》和中心网站上表彰公示。

(三)年度“红旗窗口”根据年度综合得分，按照 25% 比例评选。评选结果市政务中心给予表彰，并通报各窗口单位。

(四)凡是全年四个季度均被评为“红旗窗口”的，直接定为年度“红旗窗口”。

(五)年度考核综合得分在 60 分以下的进驻窗口单位，须向市政务中心写出书面说明。

### 五、其他事项

(一)本办法由安康市政务中心负责解释。

(二)本办法自发布之日起执行。

附件:安康市政务服务中心进驻窗口单位工作绩效考评细则

附件

## 安康市政务服务中心进驻窗口单位 工作绩效考核细则

被考核窗口单位:

考核季度:

考核时间:

考核项目	考核明细	计(扣)分标准	考核得分
组织领导 (10分)	政务服务工作纳入窗口单位年度工作计划内容,有计划和落实措施(2分)	纳入计划的得1分,措施具体的得1分。达不到要求的不得分。	
	向市编委办、市政府法制办、市政务服务中心报送本单位政务服务年度工作总结(1分)	未按要求报送的不得分。	
	单位领导重视窗口工作,经常到中心检查指导窗口工作(3分)	主要领导每年至少2次,分管领导每月至少1次。未达到要求的,每少一次扣0.5分。	
	窗口人员选配和更换符合要求,并按要求出具单位公函(4分)	窗口人员选配和更换不符合条件的扣2分。未按要求出具公函的扣1分。	
运行机制 (15分)	已明确取消或者下放的行政审批事项按要求落实到位(4分)	仍在单位或中心窗口继续受理的,每项扣2分。	
	确定纳入中心办理的行政审批及公共服务事项全部进驻中心运行(4分)	未按要求进驻中心运行的,每项扣2分。	
	对窗口授权充分,做到“一站式”服务,实现窗口受理和办结(4分)	未达要求的不得分。	
	落实窗口A、B岗工作制,A岗人员在岗天数全年80%以上(3分)	未经中心同意,擅自进行A、B岗轮换或安排非A、B岗人员顶岗的,每次扣1分。A岗人员在岗天数低于80%的,扣1分。	
办事规范 (30分)	及时将办件信息录入审批系统(6分)	未及时将办件情况录入或录入信息与实际不符的,每件扣1分。	
	规范出具受理文书(6分)	未向申请人发放《受理通知单》、《补办通知单》等,每次扣1分。	
	严格执行一次性告知制(6分)	未实行一次性告知制,造成服务对象往返跑路,每次扣1分。	
	各类办件在规定时间内完成(6分)	办件超过承诺时限的,每件次扣2分。	
	依规收费(6分)	擅自改变收费项目、收费标准或有变相收费、搭车收费行为的,每次扣3分。	
窗口管理 (30分)	窗口行政审批和公共服务事项、办事依据、办理程序、承诺时限、收费依据和标准等按要求实行政务公开(2分)	政务服务信息公开不完整、不及时不得分。	
	窗口工作人员积极参加中心组织的各项活动(3分)	无故缺席、迟到或提前离场的,每次扣1分。	

	窗口工作人员遵守中心考勤制度，保持良好出勤（10分）	未按规定实行指纹考勤的，每次扣0.5分。迟到或早退，临时外出未进行登记或超出时限的，每次扣1分。未履行请假手续脱岗1小时以上，半天以内的，每次扣3分。	
	窗口工作人员严格执行各项工作纪律要求，做到文明礼貌服务（5分）	上班期间，玩游戏、看电影、网购、串岗聊天、打瞌睡等做与工作无关的事情，每次扣1分。	
	窗口工作人员精神风貌好，着装符合规定（5分）	仪容仪表不符合规定或未按规定着装的，每次扣1分。	
	窗口工作人员保持良好窗口卫生（5分）	办公台面、桌面不整洁，办公设备、物品、资料乱摆放、零乱无序的，每次扣0.5分。	
群众 评议 (15分)	窗口按规定使用评价器办结办件，电子监察系统中群众测评率高于40%、满意率高于80%（10分）	群众测评率低于40%或满意率低于80%的，扣5分。评价不满意，经中心回访确定窗口单位存在过错的，每件次扣1分。	
	认真对待本窗口各项投诉举报（5分）	受到群众举报或投诉，经查实为有效投诉的，每件次扣2分。	
考核 加分 (5分)	窗口办件量大（2分）	办件量位列第1至5名，加2分；位列第6至10名，加1分。	
	窗口政务服务工作不断创新优化，成效明显（1分）	窗口单位采取措施优化办事流程，提高办事效率，取得明显效果的，由该单位提供有效支持依据，加1分。	
	窗口工作受到上级部门、媒体表彰及办事群众表扬（1分）	经中心认定，办事群众表扬加0.1分，市级部门表彰加0.5分，省级部门以上表彰加1分（同一事件就高不就低，不重复加分），最高加1分。	
	窗口信息工作成绩突出（1分）	窗口信息被中心简报和网站采用的每篇加0.1分，被市级以上媒体、刊物采用的每篇加0.2分，最高加1分。	