附件3

安康市政务服务中心窗口工作人员管理考核办法

第一条 为提升市政务服务中心考核管理科学化水平，进一步规范行政审批（服务）行为，增强为企业和群众服务的能力，制订本办法。

第二条 考核坚持客观公正、民主公开、注重实绩的原则。

第三条 本办法考核评价的对象为进驻市政务服务中心办理各类行政审批（服务）事项的窗口工作人员。

第四条 窗口单位要与市政务服务中心协同配合，共同做好窗口工作人员的日常管理。窗口工作人员应爱岗敬业、遵章守纪、服从管理、接受监督。

第五条 窗口工作人员的绩效考核由市政务服务中心采取季度考核、年终总评的方式组织实施，考核结果按人员身份分类报送组织、人事部门备案，并抄送所在单位。

第六条 窗口工作人员的考核内容包括行为规范、服务效能、廉洁自律、安全责任四个方面。日常考核按照《安康市政务服务中心窗口工作人员考核内容及评分标准》（见附件）组织实施。

第七条 考核方式方法

（一）考核工作由市政务服务中心负责，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。季度考核基础分为100分，减去扣分，加上加分，为季度考评得分。

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

（四）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%）。

第八条 进驻中心窗口工作人员的年度考核优秀等次比例一般控制在实际参加年度考核人员总人数20%。年度考核等次直接作为个人年度考核结果（派出单位不再对其进行考核），优秀等次不占原派出单位优秀指标。派驻人员不再计入派出单位年度考核人员基数。

第九条 绩效考核的基本程序包括：

（一）成立市政务服务中心考核工作领导小组，中心负责人任组长、中心分管负责人任副组长。考核领导小组的主要职责是组织、指导、监督考核工作，审定考核结果；考核领导小组下设办公室，监督投诉科负责日常工作，监督投诉科、业务管理科、综合科、信息技术科负责人为办公室成员。

（二）绩效考核每季度进行一次，相关职能科室建立窗口工作人员考核台帐，按照评分标准负责对职能范畴内的考核进行赋分，在一定范围内进行民主测评，再由办公室汇总审核后报领导小组审定。

（三）年度考核，被考核人按照岗位职责要求撰写个人总结并述职，填写《年度考核登记表》，考核工作领导小组综合相关情况提出年度考核意见。

第十条 考核结果运用

（一）年度考核结果按规定报送市组织、人社部门及所在单位。

（二）根据季度考核得分结果和平时表现情况，评选“政务服务工作表现突出个人”、“文明之星”。季度“政务服务工作表现突出个人”根据季度考核综合得分，按照15%比例评选；季度“文明之星”根据纪律表现、出勤情况、工作情况综合评选。评选结果通报各进驻单位，并在市政务服务中心自有平台上公示。

（三）年度“政务服务工作成效突出个人”根据年度考核综合得分，按照20%比例评选。评选结果市政务服务中心给予表扬，并通报各窗口单位。

（四）年度考核分为优秀、称职（合格）、基本称职（基本合格）、不称职（不合格）四个等次。优秀等次在年度考核综合得分95分以上的个人中，按照组织、人社部门规定的比例评选，称职（合格）等次得分须在75分以上，基本称职（基本合格）等次得分须在60分以上，得分小于60分的定为不称职（不合格）等次。

（五）窗口工作人员有下列情形之一的，市政务服务中心将函商窗口单位进行更换：两个季度考核为不称职（不合格）、年度考核不称职（不合格）或其它不适合窗口工作的情形。

第十一条 本办法自发布之日起执行。《安康市政务中心窗口A岗工作人员管理考核办法（试行）》（安政办发（2015)12号）同时废止。

附件：安康市政务中心窗口人员考核内容及评分标准

《安康市政务服务中心窗口工作人员考核内容及评分标准》

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核内容 | 评分标准 | 评定依据 |
| （一）行为规范（35分） | 有下列情形的进行扣分： | 大厅巡查 视频监控 钉钉系统 投诉举报政务服务平台 相关印证资料 |
| 1.按照《6S管理标准》规范个人形象、服务用语、服务流程。未佩戴工牌上岗的(新进人员未配发的除外）每人次扣0.5分；未按要求规范着装（怀孕的除外）每人次扣1分；对待群众生、冷、硬、推或不文明用语，引起服务对象投诉并查实的，每次扣2分。 |
| 2.按照《6S管理标准》规范物品摆放，加强卫生整治和用电安全管理。窗口和后台办公区域卫生脏乱差，被公开晾晒或通报批评，每次扣0.5分；下班后窗口前台及后台区域的办公设备电源不关闭的，每发现1次扣0.5分。 |
| 3.每天通过钉钉考勤系统进行签到、签退，出现缺卡的(含因公外出但未按规定履行请假手续)，每次扣0.5；上班迟到、早退每次扣1分；临时外出未经批准或超出时限、规定次数的，每次扣1分；无故离岗20分钟以上视为脱岗，脱岗1小时以内扣2分；脱岗1小时以上视为旷工，每次扣 3分。 |
| 4.窗口工作人员需通过钉钉考勤系统、纸质假条办理请假审批手续。请假半天以上需在钉钉考勤系统上传提交本单位领导签批的纸质假条。请假需提前半天提出请假申请(突发疾病等特殊原因除外)，未按规定程序请假的，每次扣1分。 |
| 5.上班时间非因工作需要，从事与工作、学习无关的活动（串岗聊天、嬉戏打闹、打瞌睡、玩手机、看视频、听音乐、打游戏、网购、炒股、看与业务无关书籍等），每发现一次扣2分；在工作场所抽烟、吃东西、换衣服、化妆的，每次扣1分。 |
| 6.临时外出，不摆放“暂停服务”牌，发现一次扣 1 分。 |
| 7.无论任何情况不得与服务对象发生争吵，每发现1次扣2分。 |
| 8.中心组织的各种会议、培训、集体活动等迟到早退的，每人次扣 0.5分，无故缺席的每次扣1分。 |
| 9.私自带非本单位人员进入窗口办公区的，每次扣1分。 |
| 10.不按要求使用网络、电脑及更新软件，造成网络系统设备损坏或影响系统正常运行的，每一起扣 1分。 |
| （二）服务效能（35分） | 有下列情形的进行扣分： |
| 1、对办理的事项内容、程序、规定不熟悉，不严格落实首问负责制、一次性告知制要求，造成服务对象“多次跑”的，每人（次）扣2分。 |
| 2、在业务受理、审核、审批、公示、发证等环节操作不规范的，经查实，每人（次）扣2分。 |
| 3、因窗口工作人员的责任造成事项办结超期的，每件次扣2分。 |
| 4、属于联办件的未向服务对象说明办事程序，或未与相关部门联系的，每次扣1分。 |
| 5、未按规定办理事项，造成重大不良影响的，经查实属窗口工作人员责任的，每次扣5分。 |
| 6、因办件效率低，不能妥善处理窗口业务，造成人员滞留，影响中心秩序的，每人（次）扣1分。 |
| 7、未按规定将有关数据正确及时录入安康市政务服务平台的，每件次扣0.1分。 |
| 8、不开启或不正常登录评价器的（设备或网络故障除外），每次扣0.5分；不提示办事群众进行满意度评价，每件次扣0.1分；好差评系统中，评价率低于90%或好评率低于95%，每项扣3分；评价为差评的，经中心回访确定窗口工作人员存在过错的，每件次扣1分；差评整改不到位、情节严重或造成不良影响的，每人（次）扣3分。 |
| （三）廉洁自律（20分） | 有下列情况的进行扣分：  | 大厅巡查 视频监控 投诉举报政务服务平台 相关印证资料 |
| 1、不按规定流程审批的，每人（次）扣2分，对不符合法定条件的申请人准予行政许可或超越法定职权做出准予行政许可决定的，对符合法定条件的申请人不予行政许可的，每人（次）扣10分。  |
| 2、在实施行政审批、服务过程中，出现吃、拿、卡、要等不廉洁行为的，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动的；在履行职责过程中，有违反保密义务、插手市场、推介产品、利用职务之便谋取其他不正当利益，以及在考评中有弄虚作假行为的；其他违反党纪国法、政纪规定的行为，出现以上行为的，一次性扣20分。 |
| 3、窗口工作人员受到相关部门明察暗访发现问题并通报或媒体负面曝光，经查情况属实的，每人次扣5分，取消评优资格 |
| （四）安全责任（10分） | 有下列情况的进行扣分：  |  |
| 1、维护窗口秩序稳定。服务对象在本窗口滞留，未能做好文明劝导解释工作，每人（次）扣1分；对劝导后仍滞留，影响窗口办公秩序，未及时报告中心相关科室进行处置，造成不良影响的，每人（次）扣2分；因自身服务瑕疵引发的，每人（次）扣3分。 | 大厅巡查 视频监控 相关印证资料 |
| 2、无安全隐患。违规使用、安装外接电器设备的，每人（次）扣2分；因窗口工作人员失职，出现业务资料丢失或损坏的，每人（次）扣2分。 |
| 3、无安全责任事故。因个人原因造成设备损坏、丢失等情形的，每人（次）扣2分；因个人原因引发安全责任事故的，每人（次）扣10分。 |
| （五）奖励加分（10分） | 有下列情形之一的可加分，最高加分不超过10分： | 政务服务平台检查评比活动相关印证资料 |
| 1、办件量位列第1至5名，加3分；位列第6至10名，加2分；位列第11至15名，加1分；15名后不加分。 |
| 2、延时服务每次加0.2分；为特殊办事群众开辟绿色通道，提供便民服务的，每次加0.2分。 |
| 3、当季度无临时外出、病事假请假（公休假除外），全勤出勤，且无任何违规违纪行为的，加1分。 |
| 4、仪容仪表集中检查，评为“周形象大使”的，每次加0.5分；通过卫生检查评比，获得卫生红旗窗口，每次加0.5分。 |
| 5、小组长协助中心开展分区化管理工作，小组季度无违纪违规情况的，小组长当季度考核加1分。 |
| 6、积极参与中心大型活动策划或负责组织实施的，加2分。积极参加中心组织的集体活动，加1分。 |
| 7、为企业、群众排忧解难，热情服务，特事特办事例较典型，经确认属实，12345热线表扬加0.5分，受到书面表扬的加1分，获赠锦旗的加2分。 |
| 8、对政务中心的建设、管理等工作提出合理化建议被采纳，每条加1分。 |
| 9、受新闻主流媒体或有关部门表扬的，按一件事不重复奖励的原则加分，省级的加3分，市级的加2分。 |
| 10、窗口工作人员在省、市主流媒体发表文章宣传中心或窗口工作的，每篇分别加3分、2分。在市政务中心自有平台投稿被采用，每篇加1分。 |
| 11、其它应当加分的情况。 |