

宿松县政务服务中心文件

松政务〔2015〕25号

关于印发窗口及窗口工作人员日常考核办法的通知

各窗口、各股：

《宿松县人民政府政务服务中心窗口及窗口工作人员日常考核办法（试行）》已经研究通过。现印发给你们，请遵照执行。

宿松县人民政府政务服务中心

2015年12月7日

抄：各窗口单位。

宿松县人民政府政务服务中心窗口及窗口工作人员 日常考核办法（试行）

为加强我县政务服务中心规范化、标准化管理，建立科学完善的窗口工作日常考核评优机制，切实增强各窗口的责任意识，提升服务水平，提高工作效率，特制定本考核办法。

一、考核范围及方式

考核范围为中心大厅各工作窗口及窗口工作人员。

考核基础分为 100 分，每季度考核一次。考核实行日常巡查与效能监察相结合、明查与暗访相结合、内部考核与外部考核相结合，采取量化测评的方法进行。

二、窗口考核内容及标准

对窗口工作的季度考核分为八个项目：首席代表管理、工作人员选派、职能到位、审批管理、收费管理、窗口管理、协调配合、评议及投诉。每个项目设置一定分值，实行倒扣分制，扣完为止。

（一）首席代表管理（10 分）

1、应授予首席代表行政审批事项决定权，与关联股室协调权、督办权和窗口及其工作人员的管理权。未明确首席代表的扣 10 分；未充分授权的扣 5 分；

2、首席代表因公（私）外出时间一周以上时，应安排好窗口有关工作，并指定人员代行首席代表职责，同时应告知督查股。外出未指定代行职责人员、未安排好工作并未告知督查股的，每次扣 3 分；

3、首席代表未经请假缺席中心会议的每次扣 3 分；未按时落实会议布置的工作任务，或未及时整改会议指出的问题的，每次扣 5 分。

（此项考核工作“1”由业务股负责，“2”由督查股负责，“3”由综合股负责）

（二）工作人员选派（5分）

1、未按有关规定选派窗口工作人员的，每人扣3分。不能胜任窗口工作，未按中心要求及时调整的，每人扣3分；

2、未经中心认定同意，擅自调换工作人员的，每人扣3分。

（此项考核工作由督查股负责）

（三）职能到位（15分）

1、未按“应进必进”原则将政务服务项目纳入中心办理的，每项扣5分；

2、对已纳入中心办理的政务服务项目，原单位仍在本部门所在地受理或发放审批文件、证照的每项扣5分；未向中心申请并经县政府同意，擅自将项目退出中心办理的，每项扣10分。

（此项考核工作由业务股负责）

（四）审批管理（20分）

1、对政务服务项目相关事项调整或变更未报中心备案的，每项扣3分；

2、未按规定印制并摆放服务告知单的，扣3分；

3、对联办件，主办窗口不履行牵头职责或不经联合审批即自行办理的，每次扣3分；协办窗口不配合主办窗口工作拖延审批时间的，每次扣3分；

4、政务服务事项无故超期未办结的，每件扣3分；

5、未按规定将审批事项及时录入到“中心审批系统”或虚假录入的，每件扣3分。

（此项考核工作由业务股负责）

（五）收费管理（10分）

1、收费项目未按规定在中心收费窗口统一收取的，每件扣5分；

2、相关税费减免政策执行不到位的，每件扣3分；擅自提高或降低标准收费的，每件扣5分，情节严重的报县纪检监察部门处理。

（此项考核工作“1”由综合股负责，“2”由督查股负责）

（六）窗口管理（20分）

1、上班时窗口无人值守、办件无人受理的每次扣3分；

2、每季度向中心至少报送政务服务工作信息3条，每少1条扣1分；

3、私接网络的每次扣3分，造成不良后果的，除当事人负责赔偿外，并视情况追究当事人和首席代表（窗口负责人）责任；

4、无关人员进入窗口办公区的，每人次扣1分；

5、检查中发现工作区域不整洁的每次扣1分。

（此项考核工作“1、2、3、4”由督查股负责，“5”由综合股负责）

（七）协调配合（10分）

1、对中心牵头或转办的事项未按时落实的，每次扣3分；

2、未按时上报有关材料、报表的，每次扣1分；

3、未按要求派员参加中心召集的会议或活动的，每次扣2分；未及时落实会议任务的，每次扣2分。

（此项考核工作由综合股、督查股、业务股按职责分工负责）

（八）评议及投诉（10分）

1、建立服务质量回访制度，服务对象对窗口评议不满意且经查证属实的，每次扣3分；

2、办件现场满意度评价满意率每少1个百分点扣1分；

3、因服务不到位引起服务对象投诉，经查证属实的，每次扣5分。

（此项考核工作“1、”由业务股负责，“2”由督查股负责）

（九）加分项

1、窗口工作人员在国家、省、市、县级和中心网站、报纸等媒体正面报道政务服务工作的，每篇分别加4、3、2、1、0.5分，最高不超过5分；（注：中心网站的指完成3篇任务后的，其中相同的以最高等次加分。）

2、窗口收到服务对象赠送锦旗或表扬信或市级以上媒体正面报道的，每次加1分，若事迹典型，加2分，最多不超过5分；

3、窗口向中心提出合理化建议并被采纳的加1—2分；

4、对照原有审批流程和审批时限进一步简化审批程序、缩减审批时限的，加3分。

（此项考核工作“1、2、3”由督查股负责，“3”由业务股负责）

（十）有下列情形之一的，取消相关窗口本季度评优资格：

1、在1个季度内有被群众投诉经查证属实的；

2、未按有关规定办理政务服务事项，被新闻媒体、监督部门或上级领导批评的；

3、窗口或工作人员被中心书面通报批评的；

4、工作人员违反《宿松县效能建设违规行为处理暂行办法》在全县各类作风检查和测评时被扣分受到通报、批评的；

5、发生其他严重违法违纪行为的。

（此项考核工作由督查股负责）

三、工作人员考核内容及标准

工作人员季度考核分为四个项目：出勤情况、优质服务、规范办件、廉洁自律。每项设置一定分值，实行倒扣分制，扣完为止。

（一）出勤情况（20分）

- 1、上班无故迟到、早退、离岗的每次扣 1 分；
- 2、因公因私未履行请假手续或弄虚作假请假的每次扣 3 分；
- 3、未经中心同意擅自请人代班或私自替他人顶班的，每次扣 3 分；
- 4、参加中心组织的会议、活动无故迟到、早退的每次扣 1 分，缺席的扣 2 分。

（此项考核工作“1、2、3”由督查股负责，“4”由综合股负责）

（二）优质服务（30分）

- 1、上班不带胸牌或离岗时未摆放暂停服务牌的，每次扣 1 分；
- 2、在审批服务中，未落实首问负责制或未履行一次性告知义务，引起申请人不满意投诉的，每件次扣 5 分；
- 3、因服务生、冷、硬或办事效率不高被申请人投诉的，每次扣 5 分，情节严重的扣 10 分；对申请人的咨询推诿或应付了事引起不满的，每次扣 3 分；
- 4、在岗位上用电脑或手机干与窗口服务工作、学习无关的事（如炒股、玩游戏、打牌、看视频、看小说、听音乐、网上购物、网上聊天），每次扣 3 分；
- 5、工作期间串岗聊天、吃食物、抽烟、打瞌睡、嬉戏打闹的，每次扣 1 分。

（此项考核工作由督查股负责）

（三）规范办件（30分）

- 1、对申请材料齐全、符合法定形式的申请不予受理的，每次扣 5 分；
- 2、在办件时未按中心的行政审批系统进行操作或未在审批系统中规范记载的，每次扣 2 分；
- 3、未向服务对象说明不予受理或者不予许可理由的，每次扣 2 分；

4、除即办件以外，在受理或办理审批服务事项时，未向服务对象出具《受理通知书》等告知性文书的，每件次扣 2 分；

5、因主观原因造成行政审批事项延期办结的，每起扣 5 分。

（此项考核工作由业务股负责）

（四）廉洁自律（20 分）

1、在受理或办理政务服务事项过程中有索、拿、卡、要行为的，扣 20 分；

2、给办件对象指定有偿中介、服务机构或为中介机构、服务机构介绍业务的，每次扣 10 分。

（此项考核工作由督查股负责）

（五）加分项

1、个人收到服务对象赠送锦旗或表扬信或市级以上媒体正面报道的每次加 1 分，若事迹典型，加 2 分，最多不超过 5 分；

2、个人向中心提出合理化建议并被采纳的加 1—2 分。

（此项考核工作由督查股负责）

（六）有下列情形之一的，取消相关窗口工作人员本季度评优资格：

1、本季度因私请假累计超过 5 个工作日；

2、工作日中餐饮酒经查属实；

3、被中心书面通报批评的；

4、在全县各类作风检查和测评中被扣分的。

（此项考核工作由督查股负责）

四、考核结果运用及其它

中心每季度一汇总一通报。根据考核得分高低，分别评出 5 个“红旗窗口”和 10 个“服务明星”，由中心予以表彰。窗口及工作人员季度考核结果在中心网站、微信公众号及大厅展板进行表彰，红旗窗口奖励 200 元/个·次，服务明星奖励 100 元/人·次，并以书面形式通报到所在单位和部门。

本考核办法自 2015 年第四季度起试行。

宿松县政务服务中心窗口工作日常考核评分细则

内 容	评分标准	加扣分	得 分
首席代表管理（10分）	1、未明确首席代表的扣10分。		
	2、未充分授权的扣5分。		
	3、外出未指定代行职责员、人未安排好工作并未告知督查股的，每次扣3分。		
	4、首席代表未经请假缺席中心会议的每次扣3分。		
	5、未按时落实会议布置的工作任务，或未及时整改会议指出的问题的，每次扣5分。		
工作人员选派（5分）	6、未按有关规定选派窗口工作人员的，每人次扣3分。		
	7、不能胜任窗口工作，未按中心要求及时调整的，每人次扣3分。		
	8、未经中心认定同意，擅自调换工作人员的，每人次扣3分。		
职能到位（15分）	9、未按“应进必进”原则将政务服务项目纳入中心办理的，每项扣5分。		
	10、对已纳入中心办理的政务服务项目，原单位仍在本部门所在地受理、发放证照的每项扣5分。		
	11、未向中心申请并经县政府同意，擅自将政务服务项目退出中心办理的，每项扣10分。		
审批管理（20分）	12、对政务服务项目相关事项调整或变更未报中心备案的，每项次扣3分。		
	13、未按规定印制并摆放服务告知单的，扣3分。		
	14、对联办件，主办窗口不履行牵头职责或不经联合审批即自行办理的，每次扣3分。		
	15、协办窗口不配合主办窗口工作拖延审批时间的，每次扣3分。		
	16、政务服务事项无故超期未办结的，每件扣3分。		
	17、未按规定将审批事项及时录入到“中心审批系统”或虚假录入的，每件扣3分。		

收费管理（10分）	18、收费项目未按规定在中心收费窗口统一收取的，每件扣5分。		
	19、相关税费减免政策执行不到位的，每件扣3分。		
	20、擅自提高或降低标准收费的，每件扣5分。		
窗口管理（20分）	21、上班时窗口无人值守、办件无人受理的，每次扣3分。		
	22、每季度向中心至少报送政务服务信息3条，每少1条扣1分。		
	23、私接网络的每次扣3分。		
	24、无关人员进入窗口办公区的，每人次扣1分。		
	25、工作区域不整洁的，每次扣1分。		
协调配合（10分）	26、对中心牵头或转办的事项未按时落实的，每次扣3分。		
	27、未按时上报有关材料、报表的，每次扣1分。		
	28、未按要求派员参加中心召集的会议或活动的，每次扣2分。		
	29、未及时落实会议任务的，每次扣2分。		
评议及投诉（10分）	30、建立服务质量回访制度，服务对象对窗口评议不满意且经查证属实的，每次扣3分。		
	31、办件现场满意度评价满意率每少1个百分点扣1分。		
	32、因服务不到位引起服务对象投诉，经查证属实的，每次扣5分。		
加分项	33、窗口工作人员在国家、省、市、县级和中心网站、报纸等媒体正面报道政务服务工作的。		
	34、窗口收到服务对象赠送锦旗或表扬信的每次加1分，若事迹典型，加2分，最多不超过5分。		
	35、窗口向中心提出合理化建议并被采纳的加1—2分。		
	36、对照原有审批流程和审批时限进一步简化审批程序、缩减审批时限的，加3分。		

宿松县政务服务中心窗口工作人员日常考核评分细则

内 容	评分标准	加扣分	得 分
出勤情况（20分）	1、上班无故迟到、早退、离岗的每次扣1分。		
	2、因公因私未履行请假手续或弄虚作假请假的每次扣3分。		
	3、未经中心同意擅自请人代班或私自替他人顶班的，每次扣3分。		
	4、参加中心组织的会议、活动无故迟到、早退的每次扣1分，缺席的扣2分。		
优质服务（30分）	5、上班不带胸牌或离岗时未摆放暂停服务牌的，每次扣1分。		
	6、在审批服务中，引起申请人不满意投诉的，每件次扣5分。		
	7、因服务生、冷、硬或办事效率不高被申请人投诉的每次扣5分，情节严重的扣10分。		
	8、对申请人的咨询推诿或应付了事引起不满的，每次扣3分。		
	9、在岗位上用电脑或手机干与窗口服务工作、学习无关的事，每次扣3分。		
	10、工作期间串岗聊天、吃食物、抽烟、打瞌睡、嬉戏打闹的，每次扣1分。		
规范办件（30分）	11、对申请材料齐全、符合法定形式的申请不予受理的，每次扣5分。		
	12、在办件时未按中心的行政审批系统进行操作或未在审批系统中规范记载的，每次扣2分。		
	13、未向服务对象说明不予受理或者不予许可理由的，每次扣2分。		
	14、除即办件以外，未向服务对象出具《受理通知书》等告知性文书的，每件次扣2分。		
	15、因主观原因造成行政审批事项延期办结的，每起扣5分。		
廉洁自律（20分）	16、在受理或办理政务服务事项过程中有索、拿、卡、要行为的，扣20分。		
	17、给办件对象指定有偿中介、服务机构或为中介机构、服务机构介绍业务的，每次扣10分。		
加分项	18、个人收到服务对象赠送锦旗或表扬信的每次加1分，若事迹典型，加2分，最多不超过5分。		
	19、个人向中心提出合理化建议并被采纳的加1—2分。		