附件1

**平利县政务服务中心窗口单位工作绩效考评细则**

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。 |  |
| 向县政务服务中心报送本单位政务服务年度工作总结（2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（2分） | 主要领导每半年至少1次，分管领导每季度至少1次。未达到要求的，每少一次扣0.5分。 |  |
| 窗口AB岗工作人员选配和更换符合要求，并按要求出具单位公函；及时报送事项信息变动情况（2分） | 窗口AB岗工作人员选配和更换不符合条件或未按要求出具公函的扣1分。未及时报送事项信息变动情况的扣1分。 |  |
| 加强窗口工作宣传报道（2分） | 围绕窗口工作进行宣传报道，每季度不得少于1次，未达到要求的，每少一次扣0.5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（4分） | 未按要求进驻中心的，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） | 按要求使用安康市政务服务平台（6分） | 未按要求使用安康市政务服务平台的，每次扣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、不及时的不得分。 |  |
| 窗口工作人员严格遵守中心考勤制度（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，出现玩游戏、看电影、网购、串岗聊天、打瞌睡等违反行为规范和标准的，每次扣1分。 |  |
| 窗口工作人员精神风貌好，着装、佩戴工牌符合规定（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、凌乱无序的，每次扣0.5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。 |  |
| 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（10分） | 窗口办件量大（3分） | 办件量位列前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。 |  |
| 窗口工作不断创新优化，成效明显（2分） | 窗口单位采取措施优化办事流程，开展并联审批，提高办事效率，压缩办结时限，由该单位提供有效印证材料，酌情加1至3分。 |  |
| 窗口工作受到上级部门表彰（2分） | 受到县级部门表彰加1分，市级及以上部门表彰加2分。 |  |
| 窗口宣传工作成绩突出（2分） | 完成规定任务后，被中心公众号、县政府网站、市级及以上媒体、刊物采用的，每篇加1分（同一稿件不重复加分）。 |  |
| 窗口获得卫生流动红旗（1分） | 获得一次加0.5分 |  |