附件2

**平利县政务服务中心窗口A岗人员工作绩效考评细则**

被考核窗口A岗人员： 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** |
| 思想品德（15分） | 遵章守纪，服从管理（3分） | 违反中心规章制度，不服从管理的，每次扣1分。 |  |
| 热爱集体，爱惜公物（2分） | 故意损坏中心办公用品、办公设备及其它设施设备的，每次扣2分。 |  |
| 热情服务，文明用语（6分） | 未按规定使用文明用语的，每次扣1分。因服务态度不好被群众举报投诉的，经查证有过错的，每次扣2分，情节严重的扣3分。 |  |
| 自觉接受群众监督，积极开展群众满意度测评活动（4分） | 群众测评率低于40%或满意率低于80%的扣4分。评价不满意，经回访确认窗口工作人员存在过错的，每件次扣1分。 |  |
| 业务技能（25分） | 窗口办件实行“一站式”服务（8分） | 没有在窗口受理进驻事项，将当事人推回原部门办理，没有在窗口收件、办结，每件次扣4分。 |  |
| 窗口工作人员严格执行一次性告知制，规范出具各类书面通知（8分） | 符合受理条件没有受理，或收件后没按规定向服务对象出具“受理通知单”的（即办件及时办结的除外），每件次扣1分。列为不予受理的事项，没说明不受理依据的每件次扣1分。没有一次性完整地告知应提交的申报材料及办事程序造成办事群众多跑路的，每次扣1分。 |  |
| 窗口工作人员严格执行首问负责制（5分） | 对服务对象的咨询推诿、敷衍，让办事群众不知在哪办件、如何办件的每次扣1分。 |  |
| 窗口办件全部使用安康市政务服务平台（4分） | 未按规定使用或录入平台的，每次扣1分。 |  |
| 工作纪律（25分） | 严格落实A、B岗制度，A岗人员出勤率不低于80%（2分） | A岗人员在岗天数季度低于80%的扣2分（因特殊情况经中心审核同意除外）。 |  |
| 严格遵守作息时间和请销假制度（8分） | 未按规定实行指纹考勤的，每次扣0.5分。上班迟到或早退，临时外出未进行登记或超出时限，每次扣1分。未履行请假手续私自脱岗1小时以上、半天以内的视为旷工，每次扣3分。 |  |
| 严格遵守工作纪律（8分） | 上班时间，在大厅工作场所吸烟、吃东西、化妆等，每次扣2分；串岗聊天、嬉戏打闹、打瞌睡、网购、看视频、玩游戏等，每次扣2分。 |  |
| 着装规范，仪容仪表整洁（3分） | 未按规定佩戴工作牌，每次扣0.5分；仪容仪表不符合规定的，每次扣1分；未按规定规范着装，每次扣1分。 |  |
| 讲究卫生，保持良好办公环境（2分） | 所属办公区域打扫不及时、不彻底，办公台面、桌面不整洁，办公设备、物品、资料乱摆乱放、凌乱无序的，每次扣0.5分。 |  |
| 积极参加中心例会及其他集体活动，按计划完成学习任务（2分） | 无故缺席、迟到或提前离场的，每次扣0.5分；未完成学习任务，每次扣0.5分。 |  |
| 工作实绩（20分） | 所有受理事项在规定时限内办结（8分） | 超时办结的，每件次扣1分。 |  |
| 办件准确无差错（5分） | 办件出现差错的，每件次扣1分。 |  |
| 不断优化办事流程，积极开展并联审批（5分） | 不按要求进行办事流程优化的，每件次扣1分。并联审批不及时、不主动配合及办理的，每件次扣1分。 |  |
| 积极为“绿色通道”项目服务（2分） | 未能做到特事特办、快速流转的，每件次扣1分。 |  |
| 廉洁从政（15分） | 按章办事，廉洁奉公（10分） | 在受理或办理事项过程中出现吃、拿、卡、要等不廉洁行为，每件次扣10分。 |  |
| 恪尽职守，维护中心良好形象（5分） | 窗口工作人员受到新闻媒体曝光，或受到通报批评的，每次扣5分。 |  |
| 考核加分（10分） | 工作勤奋，成绩突出（2分） | 办件量位列前5名加2分，第6至第10名加1分，第11至15名加0.5分。 |  |
| 主动提供延时服务（2分） | 因工作需要，下班后主动为群众提供延时服务，每次加1分。 |  |
| 受到上级有关部门表彰、服务对象表扬的（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；受到服务对象表扬的，一次加1分。 |  |
| 积极参加中心组织的各项活动展示风采（1分） | 每次加1分。 |  |
| 窗口宣传工作成绩突出（2分） | 围绕窗口工作进行宣传报道，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）。 |  |
| 获得卫生流动红旗（1分） | 获得一次加0.5分 |  |