

平利县人民政府办公室文件

平政办发〔2018〕82号

平利县人民政府办公室 关于印发《平利县政务服务中心窗口 工作绩效考核办法》的通知

县政府各有关工作部门，中省市驻平有关单位：

经县政府同意，现将《平利县政务服务中心窗口工作绩效考核办法》印发给你们，请认真遵照执行。

平利县人民政府办公室

2018年5月28日

抄送：县委有关部门，县人大办、政协办，县纪委办。

平利县人民政府办公室

2018年5月28日印

平利县政务服务中心窗口工作绩效考核办法

为进一步优化提升营商环境，规范行政审批和公共服务行为，加强窗口工作考核管理，提升政务服务质量和水平，根据县委、县政府年度目标责任考核和公务员（事业单位工作人员）考核工作有关要求，特制订本办法。

一、考核原则

（一）本办法所指的绩效考核，是对窗口单位和窗口 A 岗人员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。通过考评过程的实施和考核结果的运用，建立完善正确的导向机制、客观的评价机制、有效的激励机制和严格的约束机制。

（三）绩效考核遵循平时考核与集中考核相结合，民主评议与中心考核相结合，组织考评与群众评价相结合的原则。

（四）本办法适用于进驻县政务服务中心的窗口单位和窗口 A 岗人员（B 岗工作人员顶岗期间考勤、工作情况计入 A 岗考核结果，以下统称 A 岗）。

二、考核方式方法

（一）窗口工作绩效考核包括窗口单位政务服务绩效考核和窗口 A 岗人员工作绩效考核，由县政务服务中心负责。

（二）窗口工作绩效考核包括窗口单位政务服务绩效考核和窗口 A 岗人员工作绩效考核，采取日常督查、季度考核和年终总评的方式组织实施。

(三) 考核实行百分制量化评分 (考核加分不超过 10 分)。

(四) 日常督查由县政务服务中心对窗口工作情况进行日常巡查、系统电子监察和不定期检查。

(五) 季度考核对照《平利县政务中心窗口单位工作绩效考评细则》、《平利县政务服务中心窗口 A 岗人员工作绩效考评细则》，对各单位窗口、A 岗工作人员逐一考核评分，并进行民主测评。

季度考核窗口单位综合得分 = (季度考评得分 × 90%) + (民主测评得分 × 10%)。

季度考核窗口 A 岗人员综合得分 = (季度考评得分 × 90%) + (民主测评得分 × 10%)。

(六) 年度考核根据各窗口单位全年窗口工作情况和窗口 A 岗人员综合表现情况，给予综合得分。年度考核分自我总结、民主测评 (结合第四季度同时开展) 和综合考评三个阶段。

年度考核窗口单位 (A 岗人员) 综合得分 = (4 个季度考核得分之和 ÷ 4 × 85%) + (政务服务中心考核工作领导小组综合评分 × 15%)。

三、考核评价体系

(一) 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) 窗口 A 岗人员工作绩效考核包括思想品德、业务技能、工作纪律、工作实绩、廉洁从政等五个方面内容。

(三) 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) 按照县委、县政府年度目标责任考核相关要求，将窗

口单位年度考核综合得分提供给县考核办。

(二)窗口A岗人员年度考核得分作为其年度考核结果,按规定分别报送县组织部门、县人社部门及窗口单位。

(三)季度“红旗窗口”和“服务之星”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,并进行表彰公示。

(四)年度“红旗窗口”和“先进工作者”根据年度综合得分,分别按照25%、20%比例评选,评选结果由县政府办公室给予通报表彰。

(五)窗口A岗人员年度考核分为优秀、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90分以上的个人中,按照规定的比例评选,称职(合格)等次得分须在70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。

(六)年度考核综合得分在60分以下的窗口单位,须向县政务服务中心写出书面说明。年度考核不称职(不合格)的窗口A岗人员,县政务服务中心将函商窗口单位进行更换。

五、其他事项

(一)本办法由平利县政务服务中心负责解释。

(二)本办法自发布之日起执行。

附件:1、平利县政务服务中心窗口单位工作绩效考评细则
2、平利县政务服务中心窗口A岗人员工作绩效考评细则

附件 1

平利县政务服务中心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、办理流程、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	

附件 2

平利县政务服务中心窗口 A 岗人员工作绩效考核细则

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,或收件后未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间内办结（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	

