附件2

漠河市政务服务大厅

窗口争先创优评选办法

为在政务服务大厅窗口单位中开展“争先创优”活动,鼓励先进,提高中间，鞭策后进，激发开拓创新、敬业奉献精神，掀起比、学、赶、帮的竞赛热潮，营造岗位争先进、业务争一流、个人争优秀的良好局面，促进各项工作顺利开展。结合政务服务大厅工作实际，制定本办法。

1. 评选范围

漠河市政务服务大厅内所有窗口单位及窗口工作人员（在窗口工作年满三个月以上工作人员）。

1. 评选名额

1.红旗窗口：1家

2.党员先锋模范岗：2名

3.政务服务之星：2名

三、评选条件

1. **红旗窗口**

**1.爱岗敬业。**全体工作人员能够坚守岗位工作、恪尽职守、具有较强的大局观念和责任心，团队协作默契。

**2.遵规守纪。**全体工作人员严格遵守漠河市政务服务中心首问负责制、一次性告知制、限时办结制、举止行为文明、着装仪表得体、服务态度规范，无违纪违规行为。

**3.简政放权**。对窗口及窗口负责人100%授权，实行“一站式”服务，让群众“只跑一次”；审批环节精简、办事流程优化；积极探索“互联网+政务服务”工作改革创新。

**4.群众满意。**没有出现因工作人员自身原因造成的投诉，也没有因其它过错造成不良影响；单位窗口服务评价满意度达到100%，未出现“不满意”评价。

**5.三率达标。**业务数据整理、汇总、统计及时准确，事项办理做到三个百分之百（即办件即时办结率100%、承诺件承诺时限内办结率100%、咨询件及时回复率100%）。

**6.具优先资格。**同等条件下，有突出亮点工作，有好人好事，或者受群众赠送感谢信或锦旗等，可获优先评选资格。

**（二）党员先锋模范岗**

**1.带头学习提高。**深入学习贯彻党的先进理论，带头树立重视学习、善于学习、终身学习的观念，争做学习型党员；认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想，自觉坚定思想信念；认真学习业务知识，努力提高工作业务技能。

**2.带头遵纪守法。**当清正廉洁、干净干事的楷模。牢记两个“务必”，切实做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋。

**3.带头弘扬正气。**自觉践行社会主义核心价值体系，积极参加党员志愿服务活动，发扬社会主义新风尚，遵守社会公德、职业道德和家庭美德，敢于同不良风气、违纪违法行为作斗争。

**（三）政务服务之星**

**1.耐心周到。**为办事群众提供文明、热情、耐心、周到的服务，同事之间团结协作，友好相处。

**2.举止得体。**着装规范、仪容整洁、姿态端正、亮牌上岗；团结同事、关心他人、乐于助人；接待群众主动热情、用语文明、耐心周到、无违纪违规行为。

**3.群众满意。**没有出现因自身原因造成的投诉、也没有因其他过错造成不良影响；服务评价满意度达100%，未出现“不满意”评价。

**4.技能出众。**熟知相关法律法规，熟练掌握审批系统操作，业务考核名列前茅；认真学习现代科技、业务知识和管理知识，结合工作实际，创新服务举措。

**5.遵规守纪。**遵守中心各项规章制度，无旷工、迟到、早退现象，出勤率在95%以上；无违法乱纪行为，评选期内未受到处罚或通报批评。

**6.具优先资格。**同等条件下，有突出亮点工作、好人好事、受群众赠送感谢信、锦旗等的工作人员可获得优先评选。

四、评选办法

每年评选一次。通过工作人员巡查记录、好差评系统数据、投诉受理记录等佐证材料评选出表现优秀的窗口单位及工作人员，并公布最终评选结果，通报派出单位。

五、奖励措施

为“红旗窗口”颁发流动红旗和奖品，为获得奖励的个人颁发荣誉证书和奖品，并对获得荣誉的单位和个人进行通报表扬。