附件1

漠河市政务服务大厅

窗口及工作人员考核细则

为进一步规范政务服务大厅管理，建立健全考核评价体系，明确工作职责，改进工作作风，提升服务质量，把政务服务大厅建成规范、高效的服务窗口，结合大厅实际特制定本细则。

1. 考核对象

本细则适用于所有进驻单位窗口工作人员。

1. 考核方式

主要采取政务服务“好差评”管理系统与窗口现场考核相结合的办法。实行日常考核、季度通报、年度汇总评比的考核方式，建立日考核、季通报考核档案。

1. 考核内容

考核内容从工作作风、纪律作风、服务规范等方面进行考核，满分为100分，设立加分项。其中：工作纪律（30分）、办公秩序（20分）、接待服务（30分）、评价投诉（20分），加分项（10分）。每项考核内容采取倒扣分形式进行考核，扣完为止。

1. 考核细则

**（一）工作纪律：（30分）**

1.无故不参加中心组织的会议、各项活动，对中心部署的工作落实不力的，每次扣1分。

2.上班迟到、早退、未签到、未签退，每人次扣1分。

3.工作时间内工作人员有睡觉、嬉闹、玩手机、吃东西、串岗聊天、结伴去卫生间、吸烟以及在网上玩游戏、买东西、看股票行情、看影视、听音乐等与工作无关的事情，每人次扣2分。

4.工作日饮酒后上岗，每人次扣3分。

5.人员离岗期间未按照规定摆放去向牌，每人次扣0.5分。

6.未履行请假手续造成空岗的，每人次扣2分。

7.对管理工作不配合、态度蛮横或拒不纠正管理人员指出的违反工作纪律行为的，每人次扣2分。

8.公事外出登记表是因公外出登记，私事外出履行正常请假手续，因私事外出填写登记表被发现的，每人次扣5分。

9.以创新服务为名违规提供有偿服务的；向申请人介绍、推荐或指定报件制作的有偿（中介）服务机构（个人）；或向服务对象代收代缴行政收费及有偿服务费用的；服务过程中刁难服务对象，存在“吃、拿、卡、要、报”等不廉洁行为的，经核查属实后，在年度考核结果中直接扣除工作纪律项30分，并移交相关机关处理。

**（二）办公秩序：（20分）**

1.工作区卫生差，不整洁，物品摆放零乱，每发现一次扣0.5分。

2.下班离开工作区时，未关闭用电设备，每发现一次扣0.5分。

3.使用大厅禁用电器，下班前未自觉关好门窗，每发现一次扣0.5分。

4.将杂物倒入洗手池内的，每发现一次扣1分。

5.未经中心同意私自张贴各类宣传海报或工作制度，每发现一次扣1分。

6.人为因素损坏中心配备的办公设备（如电脑、打印机、办公桌椅等），除追究责任和经济赔偿外，每发现一次扣5分。

**（三）接待服务（30分）**

1.上班时间未着工装上岗、化浓妆、仪表不规范，每人次扣0.5分。

2.工作时间内，使用不文明用语，站坐姿不端正的，每人次扣0.5分。

3.服务态度不好引起投诉或与服务对象发生争吵的，每人次扣5分。

4.未按规定审批时限，审批文书、审批流程办理的，每人次扣5分。

5.未执行首问负责、一次性告知制度或执行不到位，造成办事人往返多次的，每人次扣5分。

6.受理服务事项超时办理的，每人次扣3分。

7.窗口办理业务不规范受到提醒整改，或整改不及时、不到位的，每人次扣3分。

**（四）评价投诉（20分）**

1.受到群众投诉，经查内容属实的，每人次扣5分。

2.“好差评”系统，出现不满意或非常不满意，每次扣1分。

3.违反办件评价纪律，私自进行评价或干扰服务对象客观评价的，每人次扣5分。

4.受到上级有关部门问责或媒体曝光等行为，在年度考核结果中直接扣除评价投诉考核项20分。

**（五）加分项目（10分）**

1.群众来信或送锦旗等表扬窗口服务态度好、办事效率高的，每件次加5分。

2.向大厅提出工作建议被采纳的，每件次加1分。

3.进驻单位创新工作举措，形成工作亮点在地级新闻媒体发表的每件加2分，在省级新闻媒体发表的每件加3分。

4.窗口工作人员受到地级以上通报表扬或评选为优秀个人的，每人次加1分。

1. 考核结果运用

1.中心每季度将窗口工作人员考核结果汇总后排名，在政务服务大厅电子显示屏上公告，并通报所在单位，作为评优奖惩依据。

2.年度考核结果优秀的个人，中心对其进行表彰奖励。

3.年度考核结果排名后3名且得分低于80分的工作人员，予以全市通报，并将其人员退回原单位。

六、附则

1.本细则由漠河市政务服务中心负责解释并组织实施。

2.本细则自印发之日起实施。