江阴市政务服务中心服务窗口考核评比办法（暂行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为规范政务服务中心服务窗口管理，促进服务提质增效，制定本考核评比办法。

第二条 从窗口管理、业务质量、服务对象评议和窗口工作人员考核四个方面对进驻窗口进行双月考核评比；从服务态度、业务能力、工作纪律和综合评议四个方面对窗口工作人员（窗口负责人除外）进行双月考核评比；从窗口基础得分、窗口工作人员基础得分的平均分和服务对象评议分三个方面对窗口负责人进行考核。

第三条 考核评比通过加分、扣分、一票否决等实施量化考核，并根据考核结果评比产生红旗窗口、先进个人和优秀窗口负责人。

第四条 双月考核评比的周期为奇数月的第一个工作日至次月的最后一个工作日。

第五条 本办法适用于进驻政务服务中心的部门（单位）窗口、窗口工作人员和窗口负责人。

第二章 窗口考核

第六条 进驻窗口的考核评比主要从窗口管理、业务质量、服务对象评议、窗口工作人员考核等方面进行。窗口管理占25分，业务质量占25分，服务对象评议分占30分，窗口工作人员基础得分的平均分占20分。窗口双月考核最终得分＝窗口考核基础得分+服务对象评议分＋窗口工作人员考核基础得分的平均分×20%。窗口考核基础得分＝窗口管理分+业务质量分+窗口加分。

第七条 窗口管理（25分）

（一）文明服务：

1、坚持文明用语，做到“四个不讲”：不讲不尊重对方的语言、不讲不友好的语言、不讲不客气的语言、不讲不耐烦的语言，发现违反一次扣1分。

2、服务态度热情，做到“待客有两声”：来有迎声、问有答声，发现违反一次扣1分。

（二）工作纪律：

1、严格履行请假手续，窗口人员无故缺勤的，每人次扣2分。无故脱岗的，每人次扣1分。未履行请假手续的按无故缺勤扣分。

2、维护窗口形象，上班期间未按规定统一着工作服或制服，发现一次扣1分。在窗口吃零食、上网看电影、玩游戏等，发现一次扣5分。

3、执行AB岗制度，出现岗位空缺影响办理事项的每次扣2分；B角在顶岗期间未完成A岗所承担工作引起服务对象不满意的，每次扣1分。B角违反相关规定，按规定分值扣窗口分。

（三）人员管理：

1、在考核评比中弄虚作假的，一经查实每次扣3分；因人为原因造成监控系统工作不正常的扣3分。

2、被服务对象投诉，经查实为有效投诉的每次扣3分，同时根据具体投诉内容按相关考核条款处理。

3、未按规定派驻窗口人员及擅自选派、轮换、调整窗口人员的，每人次扣1分。

4、窗口工作人员不能胜任窗口工作，政务服务中心以书面形式要求调整而未及时调整的，每次扣1分。

5、新进驻工作人员在10个工作日内未将党员组织关系转入政务办的扣1分（特殊情况经政务办批准的除外）。

（四）工作环境：

1、窗口柜台上工作人员信息卡摆放不到位、办事须知样表等相关物品摆放不整齐、告知单摆放不整齐或缺失的，发现一次扣1分。窗口办公区内环境卫生，办公物品不整洁、摆放凌乱的每次扣1分。休息室环境不整洁的每次扣1分。

2、违反中心安保制度，下班未关门窗、电脑、打印机等设备，发现一次扣0.5分。

3、因人为因素导致办公设备设施损坏，扣3分，同时追究相关人员责任，并进行经济赔偿外。

4、擅自使用500W以上（含500W）的大功率电器，发现一次扣3分，造成严重后果的，另行处理。

（五）其他工作：

1、在中心组织的各类业务会议、政治学习和集体活动中，未履行请假手续而迟到、早退或擅自由他人替代的，每次扣1分；缺席的每次扣1分。

2、未在规定时间内完成中心布置的阶段性工作任务，每次扣2分。

3、积极做好信息报道工作，5人以上（含5人）窗口每双月报送信息2篇，未完成报送任务的，每少一篇扣1分；1至4人窗口每双月报送信息1篇，未完成报送任务的扣2分。

4、双月考核期间内，无分管领导现场办公记录的扣2分；窗口工作人员代替分管领导现场办公签到的每次扣2分。

第八条 业务质量（25分）

（一）行政许可事项按“三集中、三到位”要求进驻（参照2015年公布事项），明确要求进驻而未进驻窗口的，每项扣2分。因授权不到位，申请人在窗口提出申请后，还要到部门（单位）办理有关手续，使申请人“来回跑”的，发现一次扣2分。

未经批准部门擅自撤离项目、擅自延长服务承诺时限的每个项目扣5分，出现两头受理现象窗口知情未报的每个项目扣5分，项目进驻后实际办理过程未在中心窗口的每个项目扣5分。

（二）权力下放或者取消的行政审批事项，须在公布之日后10个工作日内到业务管理科履行登记备案手续，未履行的，发现一项扣5分。项目发生变更后在5个工作日内窗口未及时将告知单、样表等内容上报业务科的每次扣3分，中心抽查发现告知单内容与实际办理程序不相符的扣5分。

（三）未出具或未按规定出具各类法律文书或相关文件（加盖行政审批专用印章和注明日期），每件扣2分。

（四）进驻中心的各类事项须在“行权网”上及时、准确登记，有办件未登记的每个项目双月扣5分；办理事项未在当天登记的，每件次扣1分；承诺件未按程序及时、准确登记，每件次扣1分；申报单位（个人）、联系人和联系电话（包括手机）等基本信息登记不准确的每件次扣1分；承诺件未上传受理通知书、许可决定书、相关批文和证照的每件次扣1分。

（五）窗口审批依据齐全，及时、准确、完整地将法律依据和相关表格上传至中心网站，在新的法律法规公布后5个工作日内，未上传更新的，每项扣2分;在中心网上政务大厅上没有及时更新服务指南和办理流程图，每项扣2分。

（六）承诺件申报资料齐全窗口必须当场受理，并出具《受理通知书》，未出具的，每件次扣1分；承诺件未按时办结（由于申请方原因的除外），每件次扣5分；资料不齐全，未一次性向服务对象告知的，每件次扣1分；擅自增设办事环节和申报材料的，每件次扣3分；对符合法定条件的不予行政许可（决定），对不符合法定条件准予行政许可（决定）的，每件扣10分；未按行政许可法规定程序及时受理，每件扣2分；审批过程中出现其他差错的，扣1-5分。

（七）电子监察系统发现违规行为，经查实属窗口责任的，扣1-5分。

（八）未经中心审定同意，擅自或变相增设收费项目，扩大收费范围进行搭车收费，擅自调整收费标准或对已明令取消、降低标准的收费项目仍按原标准收费的，每件扣5分；收费使用不合法票据或不给票据，每件扣5分；有其他不符规定的收费，每件扣1-5分。

第九条 服务对象评议（30分）

（一）服务对象满意度调查主要采取两种方式，行权网短信息评议和政府公共服务热线受理中心电话回访。

（二）根据服务对象满意程度，按：“满意”得30分，“基本满意”得25分，“一般”得15分，“不满意”0分，乘以各自所占总票数百分比分别计算得分，双月考核周期内无评议数据的得15分，由于窗口工作人员主观原因造成数据缺失的酌情扣分。回访中窗口所得“一般”和“不满意”相加在20%以上的（含20%），该项不得分。

（三）满意度调查中服务对象不满意，经回访确认为窗口及工作人员原因的，按具体情形扣分。

第十条 窗口考核评比加分，加分内容由各窗口自行申报，最终由考核领导小组审定。

（一）对在审批业务办理中成绩突出的予以加分：积极协调、联审联办、创新服务，根据实际效果分为ABC三等，A等加3分，B等加1.5分，C等加0.5分。

（二）对新进项目加分：窗口主动向部门争取“三集中、三到位”文件规定以外的便企服务项目的，每个项目窗口当月加1分。

（三）对项目下放加分：窗口积极协调，将本部门事项全流程下放到镇（街）便民服务中心办理的，每个项目窗口当月加5分。

（四）对项目提速增效加分：

1、缩短承诺时限：承诺件改为即办件、承诺件提速70%以上（含）加3分，承诺件提速30%（含）至70%加1.5分，其余的加0.5分。

2、主动优化审批服务流程、减少申报材料，做到常态化运行的，经中心认定后，每个项目窗口当月加2分。

3、窗口之间新增联办项目（一窗口受理、多部门窗口内部流转，同时办结），做到常态化运作的，相关窗口当月加5分；窗口主动协调相关窗口共同会商、会审和会签并有书面材料的项目每次加0.5分，双月最多加2分。

（五）对推动审批数据共享工作加分：在项目审批过程中，认可批文证照库中的电子文件并减少相应纸质申报材料，做到常态化运行的，每个项目加2分。

（六）对实施网上申报加分：在中心外网门户开通网上申报项目并有一定业务量，做到常态化运作的，窗口当月加5分；每个考评阶段，通过外网申报的办件量每50件加0.1分，双月最多加2分。不在中心业务系统（行权网）中预审的原则上不加分。特殊情况的网上预审件须经中心确认后按规定加分。

部门局域网系统与中心“行权系统”平台实现全部审批事项数据交换，做到常态化运作的，窗口当月加5分，其它考核月份不再加分。

（七）对创新创优便民服务举措或围绕政务办和项目服务中心的目标任务作出积极贡献的予以加分，经认定后分为ABC三等，A等加3分，B等加1.5分，C等加0.1分。

1、以书面形式对改进中心工作提出建设性意见并得到采纳的；

2、通过行权网进行一次性告知，一次性告知率达100%，且一次性告知满意率达100%的；

3、为服务对象提供预约服务、上门服务等，并提前向督查科报备的，预约服务和上门服务须以书面形式报备；

4、因业务创新、特色服务等对中心有重要贡献的；

5、因特事特办解决群众燃眉之急获得企业群众赠送的锦旗、表扬信，并配以相关宣传报道的（最高加0.3分）；

6、积极配合政务办或项目服务中心推进阶段性工作，成效明显的；

7、积极支持政务办或项目服务中心组织的各项活动。

（八）窗口的工作举措、先进事迹被无锡市级以上（含无锡市）刊物、电视台等新闻媒体刊登或介绍（部门条线刊物和专版除外），加2分。

（九）窗口被无锡市级以上人民政府（含无锡市）或省级有关部门评为先进集体或授予荣誉称号的（业务考核除外），加3分。

第十一条 有下列情况之一，取消双月“红旗窗口”评比资格。

（一）未经允许擅自撤离项目或某个重要流程，未及时向政务服务中心汇报的；

（二）有吃、拿、卡、要等不廉洁行为的；

（三）被新闻媒体批评的；

（四）服务对象投诉，经核实窗口工作人员确有责任的；

（五）窗口工作人员在双月考核中因服务不规范扣5分以上的；

（六）窗口工作人员与服务对象发生争吵，并且工作人员有过错的；

（七）在考核评比中弄虚作假的；

（八）人为造成监控系统工作不正常的；

（九）进驻窗口满意度调查中有“不满意”，经核实责任在窗口的；由于窗口主观原因，双月随机抽取比例未达到窗口办件数量1%以上的；由于窗口输入资料不全（手机或者电话号码不符合抽取要求的）等原因致使12345随机抽取为0的；

（十）因其他过错，造成不良影响的。

第三章 工作人员考核

第十二条 窗口工作人员的考核评比从服务态度、业务能力、工作纪律、综合评议等方面进行。服务态度、业务能力、工作纪律三项累计占50分，综合评议占50分。工作人员双月考核最终得分＝考核基础分×50%+综合评议分。工作人员考核基础得分＝服务态度+业务能力+工作纪律+个人加分。综合评议分＝服务对象评议分+窗口负责人评议分。

第十三条 服务态度（30分）

（一）服务态度生硬导致服务对象不满意，扣2分；与服务对象发生争吵，扣5分。

（二）工作时间未按规定着装的每次扣1分（特殊情况主动说明的除外）。

（三）工作时间内未将工作人员信息卡摆放在规定位置的发现一次扣0.5分。

（四）在服务过程中，根据实际情况未按规定使用普通话和文明用语造成不良影响的每次扣2分；使用服务禁语致使服务对象不满意的扣3分。

（五）工作人员在办事大厅和休息室内吸烟，发现一次扣1分。

第十四条 业务能力（40分）

（一）不能熟练掌握岗位业务知识，不能独立完成本职工作的，每次扣1分。

（二）不能熟练操作电脑，办件速度比较慢，引起服务对象不满意的，每次扣1分。

（三）在办理项目过程中出现办理业务错误或由于工作人员自身原因给服务对象带来不便或造成服务对象来回奔波的，每次扣2分。

（四）人为造成网络和计算机故障，影响业务办理的每次扣3分。

（五）因工作人员责任造成相关资料遗失的每次扣2分。

（六）依法应当受理而不予受理的，每次扣3分。

（七）未认真履行一次性告知制或首问责任制，不能及时、认真、准确回答服务对象咨询，导致服务对象不满意，每次扣2分。

（八）窗口工作人员无故未在规定时间内完成政务办或项目服务中心布置工作的每次扣1分。

（九）承诺件超期办理，经查实为窗口工作人员责任，扣5分；每超过1日加扣相关责任人2分，造成重大影响的加重扣分，并按有关规定处理（由于办件方原因引起的超期件除外）；办件完成后未在系统点击办结（系统显示超期）的，每件次扣相关责任人1分；承诺件未办结在系统中作虚假办结处理的，每件次扣10分；

（十）在项目办理中出现未按规定收费，每次扣相关人员20分，并按有关规定处理。

第十五条 工作纪律（30分）

（一）上下班迟到、早退的每次扣1分，无故未参加考勤的视作迟到、早退（特殊情况可酌情处理）。

（二）工作人员在工作时间擅自脱岗的扣2分，未经中心同意带小孩上班的每次扣1分。

（三）窗口工作人员请假应说明真实理由，请假理由弄虚作假的每次扣2分；请假外出超过预定时间未履行续假手续的每次扣0.5分。

（四）政务办或项目服务中心组织的集体活动，未经同意不参加的，每次扣2分；因私请假的扣0.5分（确实因不可抗力等特殊情况经领导批准的除外）；不遵守活动纪律的每次扣1分。

（五）工作时间内跨越工作台、在窗口嬉闹、串岗的扣2分；有吃零食、打瞌睡等行为的每次扣5分。

（六）长时间观看手机或利用办公电话拨打与工作无关电话超过10分钟的每次扣2分。

（七）工作时间内有下列行为之一，一经发现每次扣10分：网络购物、炒股、玩游戏、观看与业务无关的视频与书籍、进行与业务无关的网上聊天等。

（八）下班后未关门窗、电脑、打印机等设备的每次扣1分。

（九）在工作中有吃、拿、卡、要等行为的扣20分，取消当月考核奖发放。

（十）因违规、违纪等行为被有关部门查处的扣20分。

（十一）违反廉洁自律的要求，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动的，每件次扣20分。

（十二）出现下列行为之一，加倍扣分。

1、被服务对象投诉，经查确实为窗口工作人员责任，并造成不良影响的。

2、出现被媒体曝光或者被上级有关部门通报批评的。

3、本年度内，违反同一条考核细则两次以上的（含两次）。

第十六条 综合评议分（50分）

（一）窗口的服务对象评议分占30分。

（二）窗口负责人评议分占20分。窗口负责人给本窗口的工作人员打分，分为优（18分以上）、良（16－18分）、中（12－15分）、差（12分以下）四个等次。30人（含30人）以上窗口优秀名额（18分以上）为3人，良好名额（16-18分）为6人；20人（含20人）以上窗口优秀名额（18分以上）为2人，良好名额（16-18分）为4人；10（含10人）至19人窗口优秀名额（18分以上）为1人，良好名额（16-18分）为3人；5（含5人）至9人窗口优秀名额（18分以上）为1人，良好名额（16-18分）为2人；4人（含4人）以下窗口本年度内有2个优秀名额，良好名额不限。

第十七条 工作人员考核评比加分，加分内容由各窗口自行申报，最终由考核领导小组审定。

（一）拾金不昧者根据实际情况分为ABC三等，A等加2分，B等加1分，C等加0.1分。

（二）拒收礼金、礼品经核实的，根据实际情况分为ABC三等，A等加3分，B等加1.5分，C等加0.1分。

（三）工作人员在应对突发事件中发挥重要作用的，根据实际情况分为ABC三等，A等加10分，B等加2分，C等加1分，

（四）代表政务办参加比赛活动获奖，获得第一名（一等奖）的按照县级、市级、省级、国家级，分别加5分、10分、20分、30分；条线活动下调一个档次；获得其他名次或者积极参加的根据难易程度酌情加分。

（五）反映窗口工作举措和先进经验的信息报道被政务服务中心、县级、市级、省级、国家级录用的分别加0.5分、2分、3分、5分、8分；部门专刊或条线刊物刊登的下调一个档次。同一内容在多家媒体发表的不重复加分，取最高加分值。

（六）有其它业务创新、特色服务、文明志愿及对政务服务中心有重要贡献的，经认定酌情加分。

第四章 窗口负责人考核

第十八条 对窗口负责人的考核评比主要从窗口基础得分、窗口工作人员基础得分和服务对象评议等方面进行考核。窗口负责人考核得分＝窗口基础分（50分）\*50%+窗口工作人员基础分的平均分（100分）\*45%+服务对象评议分（30分）。

第十九条 有下列情况之一，取消双月“先进窗口负责人”评比资格。

（一）窗口工作人员出现第十一条所列情形之一的。

（二）窗口或窗口负责人未在规定时间内完成政务办或项目服务中心布置工作。

（三）在阶段性工作推进过程中，协调办理事项不积极主动、推诿扯皮的。

（四）窗口负责人在考核周期内被扣分的。

（五）考核周期内，窗口无办件量的。

第五章 考核评比组织

第二十条 成立考核领导小组。分管项目服务中心的政务办副主任为组长，项目服务中心领导班子成员、各科室负责人为考核组成员，负责中心双月考核评比的组织领导工作。

第二十一条 项目服务中心各科室根据科室工作职责定期或不定期对进驻部门窗口及窗口工作人员进行检查，并形成科室检查记录，发现问题须对相关窗口及工作人员开出《整改提醒单》。

第二十二条 双月考核周期结束后8个工作日内，督查科根据各科室考核评分汇总统计各部门窗口得分和窗口工作人员个人得分。

第二十三条 双月考核周期结束后10个工作日内，召开考核领导小组会议，最终评选出10个红旗窗口、3名优秀窗口负责人，15名先进个人（分别在三个支部中产生，每个支部占8%）。红旗窗口、优秀窗口负责人和先进个人均按最终考核得分排名产生，名次并列的按窗口的人均办件量排序，人均办件量多者居前。名单确定后在OA办公系统公示，公示时间为2个工作日。

第六章 考核结果运用

第二十四条 考核奖发放

（一）对于双月考核中被评为红旗窗口的部门窗口加发考核奖，1-3人的窗口发200元、4-6人的窗口发500元、7-9人的窗口发800元、10人以上的窗口发1000元。被评为年度先进窗口的窗口加发考核奖800元。

（二）双月考核奖发放基数为500元。普通工作人员考核奖发放的基础系数为1，窗口负责人基础系数为1.2。被评为优秀窗口负责人、先进个人或被评为红旗窗口的窗口负责人，发放系数在基础系数的基础上增加0.2，发放系数可累计叠加。

窗口工作人员年度考核奖发放基数为1500元。普通工作人员年度考核奖发放的基础系数为1，窗口负责人基础系数为1.2。被评为年度优秀窗口负责人、年度先进个人或被评为年度红旗窗口的窗口负责人，发放系数在基础系数的基础上增加0.2，发放系数可累计叠加。

（三）工作人员双月考核奖按考核最终得分计算。双月考核奖＝（奖金基数×双月考核得分/100×实际出勤天数/双月应出勤天数）×系数。

工作人员年度考核奖按双月考核的平均得分计算。年度考核奖=（奖金基数×6次双月考核平均分/100×实际出勤天数/全年应出勤天数）。

（四）缺勤期间考核奖的处理：事假不发放（缺勤期间的）考核奖，病假发放（缺勤期间的）考核奖的一半。病假累计不超过1天按全勤发放，事假累计不超过半天，按全勤发放。

（五）双月考核时段内，累计请假超过7个工作日（不含7个工作日，公事外出除外），取消双月先进个人、优秀窗口负责人的评比资格。公事外出请假累计超过10个工作日（不含10个工作日），双月考核奖按实际在岗天数计算。现场踏勘、现场服务、业务培训以及相关部门组织的必须由窗口参加的会议除外，业务培训和会议必须提供相关书面通知。

第二十五条 末位通报制度

（一）本年度连续三个考核周期（含三个）考核名次位列后三位的窗口，列为末位窗口。

（二）被列为末位窗口后，由政务服务中心向原单位通报的双月考核情况，并要求原单位更换相关人员。

（三）窗口被列为末位窗口期间，窗口工作人员的考核奖减半。

第七章 附则

第二十六条 本办法由市政务服务中心负责解释。本办法未涉及的内容，或党和国家的政策法规另有规定的，按照有关规定执行。

第二十七条 本办法自2016年5月1日起试行。原行政服务中心使用的考核办法与评分细则予以废止。