关于印发罗山县政务服务和大数据管理局规章制度和窗口及窗口工作人员考核办法的通知

各股室、各窗口：

为进一步深化政务公开，加强政务服务，提升行政效能，方便企业和群众办事，自觉接受社会监督，树立良好的政务服务单位形象，根据法律、法规、规章和有关规定，特制定

了《罗山县政务服务和大数据管理局各项规章制度和窗口及窗口工作人员考核办法》，已经局班子会研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

 罗山县政务服务和大数据管理局

 2020年3月26日

**罗山县政务服务和大数据管理局规章制度和窗口及窗口工作人员考核办法**

# 第一章 服务承诺制度

 一、服务承诺制是政务服务工作人员在履行职责过程中，向服务对象作出服务质量、服务时限等方面的承诺，并通过一定形式向社会公开，接受群众监督的制度。

二、推行“一网通办”服务。以河南政务服务平台为枢纽，统一整合各级各部门政务服务资源，群众网上申请，工作人员网上审批，实现“一网通办”。窗口部门之间开展联合办件、一窗通办、网上办事服务等服务措施，杜绝办事群众反复跑和“四难”问题发生。

三、优化提升政务服务大厅“一站式”功能。按照“三集中、三到位”要求，协调推进事项“应进必进”。群众办事通过综合受理窗口，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，达到“一站式”办结，着力解决群众办事的“难点”、“痛点”和“堵点”。

四、推进政务服务标准化和政务流程再造。**通过政务服务事项流程再造，不断优化网上服务流程，缩减办理环节，精简办事材料，压缩**承诺时限，修订完善服务指南，努力提高政务服务便民化水平。积极探索“一证通办”，力争实现一张身份证办理公安、社保、教育、医疗等民生事项。

五、 认真执行《首问负责制》《限时办结制》《一次性告知制》等一系列的行政审批制度。工作人员努力精通本部门的职责业务，做到务实高效，不扣件、不压件、不超时限。

六、 实行公示制，做到身份职责公示和办公制度公示。公开工作职责、规章制度、办事流程、办事时限和办事结果。

七、 忠于职守，优质服务。树立服务意识，接待热情，态度和蔼，语言文明，举止大方，做到“笑脸相迎，问候相送”，杜绝“脸难看、话难听、门难进、事难办”现象。

八、 严格自律，秉公办事。严格遵守廉政建设有关规定，公正、透明办事，不接受办事单位、群众的馈赠和宴请，不以权谋私、不搞权钱交易、不行贿受贿，严肃查处违纪违规行为。

九、 接受监督，有错必纠。以上承诺请办事群众给予监督，若发现问题，请向政务服务和大数据管理局办公室反映，投诉电话：0376-2178650。对所提出的各种意见、建议等，及时进行处理，并将处理结果及时反馈。

#

# 第二章 首问负责制

一、首问负责制是指机关及各窗口单位工作人员对办事人了解、咨询的事项首问负责问答和解决的制度规定。

二、首问负责是指最先受理群众及办事人咨询、投诉的窗口单位及工作人员，作为首问负责的部门和工作人员，负责处理和协调，督促相关部门解决问题。首问人是指机关及各窗口单位第一位被上门办事的人员和其他有关人员（办事人）询问到的工作人员。

三、首问人责任

1、对办事人咨询、办理、投诉的问题，无论是否属于本部门所辖范围的事情，首问部门或工作人员都必须主动热情接待，不得以任何借口推诿、搪塞、冷漠拒绝办事人。

2、凡办事人咨询、办理、投诉的问题，无论是否属于本部门所辖范围的事情，首问部门或工作人员能立即答复、办理的，必须当场答复、办理，并一次性告知有关事项，认真填写记录，做好解释工作。如果由于客观原因不能当场答复，或不属于本人或本单位窗口职责范围的问题时应做到：

（1）立即将办事人带到相关受理窗口咨询、办理；

（2）可用电话协调解决的，当场与相关领导，单位窗口联系解决 ；

3、如果办事人提出的办理事项属于联办件的项目，首问单位及工作人员要领办事人到相关业务股室协调办理。

4、首问人在接待办事人时，应热情大方，文明用语，为办事人着想，体现服务意识，展示良好单位形象。

#

# 第三章 一次性告知制度

一、对到窗口进行政策咨询的服务对象，窗口工作人员要一次性明确告知办理所咨询事项需要提交的有关材料、办理程序、承诺时限、收费标准和办事依据，并出具提供材料清单及相关表格。

二、窗口工作人员在受理行政审批事项咨询时，应当热情、主动地提供咨询服务，不得以自己不了解情况和不熟悉业务为借口，要求当事人到部门去咨询或到部门去办理行政审批事项。

三、 任何一个窗口的工作人员遇到当事人咨询或申请办理非本部门受理范围内的行政审批事项时，应当热情地将当事人带到有关部门的窗口或指点有关部门窗口的所在的位置，不得以任何理由将当事人推出本窗口了事。

四、各窗口应把本窗口行政审批服务事项的办事指南置放于窗口桌面上，方便当事人查阅。

五、 对于申报材料不齐作补办件收件的事项，要在补办通知单中一次性告知服务对象所需补充的有关材料。

六、对于联办件，牵头责任部门在预审会后要以书面形式，对各协办部门要求提供的有关材料一次性告知服务对象。

七、对未执行上述规定而造成不良影响的，按窗口及工作人员考核办法的有关规定处理。

# 第四章 限时办结制度

1. 各窗口对申请办理行政审批及公共服务事项，属于当场办结的事项应当场办结，属于法律、法规、规章规定时限或承诺时限内办结并予以答复承诺办结的事项应在承诺时限内办结。

二、各窗口负责人对本部门窗口实施限时办结制度负总责，窗口首席代表为限时办结负责人，事项的受理人为直接责任人。

三、  即办件和承诺件受理时间的确定。属即办件的，受理时间从录入电脑之时计算，当日办结。属承诺件的，受理时间为录入电脑并开具受理通知书的当日；材料不齐全或者不符合法定形式的，其受理时间为申请人补齐材料的当日。承诺件的办理期限起算为受理当日的下一个工作日。

 四、两个以上窗口共同办理的事项，由首次受理该业务的部门为牵头部门，由牵头部门并明确每个部门的办理时限。

五、  行政审批事项和公共服务事项办结后，部门窗口应按照流程规定通知申请人前来领取结果。

 六、政务服务中心对各窗口履行限时办结制度实施监督、考评。对按时办结率低，红牌使用率高的窗口，启动超时预警机制。

# 第五章 延时服务工作制度

一、延时服务是指各窗口工作人员在正常工作时间临近结束时，对申请人的服务事项没有办结的，窗口工作人员主动延长工作时间，为服务对象办理相关事项。延时服务主要包括以下几种情况：

（一）每天上午和下午临近下班时间办结完毕所有业务，不能借故离开、拒绝受理或推迟至当日下午或次日办结；

（二）对于常年或随机性办件量大的即办事项，应根据实际需要及时增设窗口或增加人手，防止出现办事群众长时间等候现象，并根据需要启动延时服务程序，原则上不得通过限号等手段控制群众当日申报事项数量；

（三）其他原因需要延长服务时间的。

二、政务服务大厅各进驻部门窗口的所有事项均可接受延时服务。

三、工作人员必须按照各项业务承诺的办结时限及时办理业务,如有无故延时或故意拖延情况,视情节轻重给予相应的处罚。

四、各窗口负责人是延时服务的主要负责人，牵头组织好各位工作人员积极开展延时服务。

五、我局政务服务环境股对延时服务事项办理情况进行定期回访，听取群众意见和建议，了解群众对各窗口延时服务的满意度。

六、窗口出现无故拒绝延时服务或存在服务态度不好等情况，申请人可向县政务服务中心环境股进行投诉，投诉受理电话:0376-2178653。

七、在延时服务过程中引起群众投诉举报等情况的窗口，经查实，在窗口季度考核中给予扣分，不予评优评先。

# **第六章 服务中心政务服务自助办理制度**

**第一章   总则**

**第一条**  为办事群众提供高效便捷的服务，指导申请人使用自助服务终端进行业务办理。特制订此制度。

**第二条**  本制度主要是对工作人员的服务内容、工作时间、行为规范、事项办理、监督管理等方面提出明确要求。

**第二章  工作时间和行为规范**

**第三条**  作息时间严格按照大厅正常上下班时间执行，上班时间为工作日9:00-17:00。

**第四条**  工作人员在工作时间承担咨询引导、使用指导以及其他的服务工作。

**第五条**  办事群众进入自助服务区，工作人员为办事群众提供业务咨询和指引办理业务服务，不得以任何借口推诿。

**第六条**  工作人员到岗后做好自助服务终端的清理，创造优美工作环境，并检查整理各自办公用品，做好岗前准备。

**第七条**  上班后，工作人员迅速进入工作状态，保持良好精神风貌；言行举止文明得体，对办事群众态度谦和，热情周到，行为规范，礼貌待人，谈吐文雅，举止大方；熟练掌握岗位技能，办理业务准确、快捷；工作时间杜绝扎堆聊天。

**第八条**  遵守一次性告知制度，凡办事群众进入自助服务区办理业务，一次性告知办事群众所需申请材料和办事流程。

**第三章  自助服务流程**

**第九条**  在自助服务终端上为办事群众提供现场服务、一网通办和常用便民服务事项在线查询办理服务。

**第十条**  申请材料快速流转至相关审批部门。

**第十一条**  即办件和流转件到部门审批，主要分为审批通过并制证、需补正材料、不予受理、审批依法（规）不予通过、依申请撤回等五种情况。

**第十二条**  通过自助服务终端完成结果物的发证。

**第十三条**  非工作时间自助办理，提供一网通办和常用便民服务事项在线查询办理服务。

**第十四条**  非工作时间提交的材料，由工作人员在工作日时间进行受理。

**第四章  日常管理**

**第十五条**  工作人员严格执行考勤和请销假制度。工作人员请假需由周值班人员批准后，及时与顶岗人员做好工作交接，确保请假人员离岗后，自助服务区工作正常运行。

# **第七章 工作人员文明守则**

一、 自觉加强政治、业务学习，不断提高政治素质和业务水平。

二、服务态度热情，使用文明用语，业务工作中严格执行相关规章制度。

三、严格遵守作息制度，严格执行请销假制度。

四、着装朴素、大方、举止得体，佩证上岗。

五、不准带非工作人员进入窗口工作区内，不准串岗，不准闲谈，大厅不准抽烟，不准大声喧哗。

六、 保持政务大厅整洁，纸屑入篓，窗口办公资料整齐有序。

七、严格执行计算机操作规程，不得擅自修改计算机设置。

八、不准擅自安装各种软件、游戏，工作期间不准在电脑上聊天、打游戏、购物、炒股。

九、下班后按程序关闭计算机主机、显示器，并切断电源。

十、宁可自己麻烦百次，不让群众麻烦一次，不得因工作人员的原因让群众跑第二趟。

# **第八章 窗口工作人员文明****行为规范**

为推动我局规范化建设，规范窗口工作人员行为，创建文明窗口，树立良好形象，制定窗口工作人员行为规范。

**一、服务用语**

要求：文明礼貌、语气亲切、表达清楚

1、接待服务对象原则上要讲普通话。

2、见到服务对象要主动打招呼：“您好，请坐。请问办什么事”。办理完毕后要说“再见”。

3、电话铃响三声以内要迅速接听，接听时首先讲：“您好，罗山县行政服务中心×××窗口”。

4、遇到本人无法回答的问题时要讲：“对不起，请稍等，我帮您问一下”，或者把服务对象引导到应去的窗口。

5、当服务对象提出意见或建议时要讲：“谢谢您，欢迎您监督和帮助”。

6、当受到服务对象表扬时要讲：“谢谢，这是我们应该做的”。

7、在办理有关审批手续、证件时，要说“请稍候，我马上给您办理”、“对不起，您还缺少××材料，我现在把补办件的清单给您”、“下面的手续请到××窗口办理”等。

8、禁止使用“不知道、我不管”等生、冷、硬不负责任、有伤感情的语言。

**二、仪表形象**

要求：着装得体、仪表端庄、保持整洁

1、正装上岗，衣冠整洁，佩戴工作证。不准穿奇装异服，不准穿短裤、背心、拖鞋上岗。

2、姿态端雅、自然大方，站、坐的姿势要端正，在服务对象面前不准做任何不礼貌的举动。

3、不准留与身份不符的发型。

4、男同志不准戴墨镜。

5、女同志化妆要大方适度，佩戴饰品要庄重得体。

6、不得随意吐痰、乱扔杂物，保持窗口整洁卫生。

**三、工作态度**

要求：主动热情、态度诚恳、服务周到

1、接待服务对象时，要主动打招呼，并请其就坐，然后再为其办理手续。

2、服务对象咨询有关问题时，要耐心倾听，全面细致地解答清楚，对服务对象没有提到而在办理过程中可能涉及的问题也要一并讲清。要做到耐心热情，百问不厌，不准冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

3、做到五个一样，即受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

4、对服务对象所办业务，要一次了解清楚、一次答复清楚，能够一次办结的事项一次办结。

5、要实行热心、诚心、耐心服务，在任何情况下都不能对服务对象闹情绪、耍态度，当服务对象提出意见、建议和批评时，要冷静倾听，耐心解释，不予争辩，做到有则改之、无则加勉。

6、对无理取闹、故意刁难的服务对象，不准直接形成冲突，要联系保安人员和中心管理人员处理。

**四、工作纪律**

要求：遵纪守法、廉洁勤政、公开透明

1、严格遵守中心制定的各项规章制度，在工作岗位做到“九不”，即：不吸烟，不吃零食，不说笑打闹，不大声喧哗，不乱串岗位，不聚堆聊天，不传播流言蜚语，不看与业务无关的书刊，不上网聊天、玩游戏、炒股和看电影、电视等。

2、严格遵守中心考勤制度，按时上下班，不迟到、不早退，不擅离工作岗位。

3、禁止中午喝酒，不接受服务对象的宴请和馈赠。

4、自觉执行有关法律法规，依法实施审批，严格办事程序，不得擅自主张，各行其是。

5、严格按照时限要求办理相关事项手续。

6、坚持原则，秉公办事，廉洁勤政，优质服务，树立窗口的良好形象。不得以职务之便谋取私利，不得以任何形式吃、拿、卡、要，不准损坏中心信誉和政府形象。

7、听从机关管理人员的监督、管理。

# **第九章 投诉监督制度**

一、投诉受理部门、电话
        投诉事项由政务服务中心投诉中心负责接待并受理。
  投诉电话：0376-2178653
        二、投诉范围
        服务对象到窗口办理事项时，对窗口单位及工作人员有下列行为的，均可投诉。1、违反“八公开”承诺。2、违反各类事项审批办法。 3、违反办理事项管理办法。 4、对所处理事项持有异议。5、有吃、拿、卡、要、报和其他不廉洁行为。6、未履行“一次性告知”、“限时办结”等制度，群众办事来回跑、多部门、多窗口反复跑现象突出。7、服务质量不高、服务态度不好，工作人员作风粗暴，态度蛮横，存在故意刁难群众现象。
        三、投诉的方法
        投诉可采用口头、书面、“好差评”系统评价三种方式，但涉及重大事项的投诉，应采用书面形式，对投诉者的身份、姓名予以保密。
        四、投诉受理
       工作人员在受理投诉时，对投诉者应礼貌、热情、诚恳、认真做好口头投诉的记录和书面投诉的接收、登记，分析投诉材料，区别不同情况进行处理。涉及重大事项必须报请分管领导批示。
        五、投诉处理。
        环境股所受理的口头投诉，应立即调查、协调，尽可能当场作出答复；对较为复杂或涉及两个以上部门事项的投诉，各股室和窗口要密切配合，在5个工作日内作出答复。口头投诉以口头答复为主，书面投诉一般以书面答复为主。在规定时限内不能处理完毕的，环境股应向投诉人说明情况，并负责此项投诉的追踪处理，直到处理完毕。

# **第十章 考勤制度**

 为加强对窗口工作人员及机关工作人员的管理，确保各项工作正常开展，特制定本制度：

1. **考勤方式及工作时间：**

工作人员实行上下班人脸识别考勤；工作日上午：9：00-12：00，下午：13：00-17：00为工作时间。

**二、刷脸考勤签到时间：**

工作日上午签到时间：8：55以前和12：00以后，下午签到时间：12：50-13：00和5：00以后。
     **三、考勤管理：**

1.工作人员要按照规定时间上下班，不得迟到、早退，上班时间严禁串岗、溜岗，擅自脱岗超过2小时按缺勤半天登记。

2.工作人员在工作期间要坚守工作岗位，认真履行职责，上班期间不得瞌睡、闲聊，不得用电脑或手机玩游戏、聊天、购物、看视频或从事与工作无关的事情，严禁把与工作无关的人员带入办公区。

 3.上班期间，窗口工作人员应保持良好的服务形象，对待办事群众热情、主动服务，言行举止和善、得体，耐心解答办事群众咨询投诉问题，不得与办事群众发生争执。

**四、请销假管理**

1.严格执行请销假制度，无特殊情况不得请假，确需请假的，应按规定程序报批。

2.请假条件。工作人员请假不得影响正常工作，窗口做好AB岗交接，如果只有一人在岗，需安排顶岗人员，不能安排替岗人员一律不予准假。

3.请假程序及批准权限。中途请假，由值班人员签批；请假半天至一天，由局分管领导签批；一天以上，由窗口单位领导签署意见后，由局分管领导报局长签批。

 4.各类请假必须经批准后方能离岗，否则将视为旷工处理。

5.大厅值班人员将不定时查岗，不请假、不在岗视为缺岗。

 6.全年事假累计超过20天,或病假累计超过20天，或旷工累计3天以上，或迟到、早退、缺岗8次以上，或中途请假20次以上者，取消年度评优、评先资格，并通报单位作相应处理。

 7.本考勤制度由局办公室负责组织实施和解释。

# 第十一章 卫生制度

为创造良好的工作环境，确保政务服务工作场所的卫生整洁，制定本制度：

    一、机关及窗口全体工作人员必须积极维护“省级文明单位”“信阳市社会主义核心价值观教育示范点”的荣誉，培养“以讲卫生为荣”的意识，保持良好的卫生习惯，做到不随地吐痰，不乱丢纸屑、烟蒂，不乱倒茶叶渣，不乱扔工作资料等，所有用品摆放整齐，保持办公环境清洁卫生。

    二、各股室和窗口要坚持每日一小扫，每周一大扫，每日卫生小扫须在上班前十五分钟时间内对桌、椅、柜、地面进行清扫，整理好办公物品。每周卫生大扫除需擦拭门窗玻璃，清理楼梯、走廊、通道，使其始终保持洁净、整齐，无痰迹，无挂吊，无杂物堆积。

    三、政务大厅及会议室为禁烟场所，发现有人吸烟应及时予以劝阻。

    四、厕所地面保持清洁，无烟头、纸屑等杂物；大小便池无污渍、便水池保持清洁畅通，无污垢；严禁将杂物倒入抽水马桶内；四壁瓷砖保持清洁无污垢。

    五、车辆停放在指定区域，摆放要整齐划一。

    六、保洁员要按时、保质保量地完成保洁任务。

    七、机关及窗口全体工作人员须配合保洁员搞好有关公共场所的卫生工作，尊重保洁员的劳动成果。

# 第十二章 窗口及工作人员考核办法

　　 总　 则

第一条 为贯彻落实省、市、县“一网一门一次”改革要求，进一步强化政务服务大厅窗口及工作人员的规范化管理，打造阳光智慧政务服务大厅良好形象，提升我县的政务服务和营商环境。参照《罗山县行政服务中心管理办法》（以下简称《办法》），结合实际，制定本考核办法。

第二条　本办法考核对象为进驻政务服务大厅各窗口及工作人员。
 第三条　考核坚持客观公正、民主公开、注重实绩的原则。
 　内容与分值

第四条　窗口工作人员主要考核工作纪律（20分）、服务规范（20分）、出勤值勤（25分）、政务服务（20分）、文明创建（15分）和其他等六个方面；

第五条 窗口单位主要考核纪律作风（20分）、服务规范（20分）、工作考勤（25分）、审批业务（20分）、政务服务优化（20分）和加分等六个方面。

第六条　考核分为季度考核和年度考核。
 第七条 考核各项内容的评分标准依据《办法》和各项制度执行。

**方法和程序**

第八条　考核实行领导与群众评议相结合、平时与年度相结合，采取量化测评的方法。
 第九条　考核工作由局组织实施。
 第十条　设立考核小组，考核小组由局机关、投诉窗口、各股室组成。年度考核小组适当吸收窗口工作人员代表参与监督。具体工作由环境股承办。

第十一条 除采取人脸识别机每天四次进行上下班考勤外，中心还采取定时巡查和不定期抽查的方式对窗口工作人员在岗情况、工作纪律、服务态度、网上办件量、按时办结率和好评率等进行考核，现场记录，月底根据记录情况，结合人脸识别机考勤情况进行综合考核评分，一季度一通报。

第十二条 每季度考核时按照考核实施细则逐项评分；年度考核在季（度）考核的基础上进行。获评分80分以上（含80分）、60分（含60分）、60分以下的个人依次为优秀、称职、基本称职、不称职等次；窗口依次为红旗、良好、一般、较差等次；在个人获称职的人员中、窗口获良好等次中原则上按全部窗口人员数和全部窗口数的比例从高分到低分评出优秀等次人员和年度红旗窗口以及其他年度性确定的荣誉称号的人员。

第十三条 年中进入大厅工作的窗口人员，时间在6个月以上的（含6个月），参加局的年度考核；进大厅时间少于6个月的窗口工作人员不参加局的年度考核，但工作人员季度考核结果作为该同志原单位年度考评的重要依据之一。

第十四条 窗口工作人员因故临时顶替的，顶替人员的考评分记给被顶替的窗口工作人员（被顶替的窗口工作人员和窗口单位须给临时顶替人员说明大厅工作纪律、注意事项等）。

第十五条 窗口工作人员因故中途缺勤5个工作日及以上（含临时顶替）的，当季度不得被评为“优秀”等次。公伤、婚假、产假人员按有关规定办理。
 第十六条　考核小组的主要职责是：
 （一）组织、指导、监督考核工作；
 （二）审核考核等次意见；
 （三）受理考核对象不服考核结果的申请并进行复核。
 第十七条　考核的基本程序
 （一）服务窗口季度考核
 １、服务窗口考评每季度进行一次，季度末进行小结；
 ２、局组织考评，量化考评指标，实行民主测评，各窗口填报《窗口测评表》，提出考评意见；
 ３、局环境部门进行测评汇总后，提交考核小组审核，评选出季度“红旗窗口”若干个，确定考评结果并予以公布，由局授予流动“红旗窗口”光荣牌。
 （二）服务窗口的年度考核
 1、四个季度均被评为“红旗窗口”的，环境部门进行测评汇总，考核小组提出年度考评意见；
 2、局党组专题会议研究确定年度考评意见，确定考评结果，评出年度“红旗窗口”若干个并予以通报表扬。
 (三)窗口工作人员月份考勤

环境部门每月初将上月识别机记录、值班室纸质记录汇总报局办公室通过后，印发《考勤通报》。
 （四）窗口工作人员季度考核

环境部门每季度的第一个星期，负责将上季度三个月的个人考勤结果及《季度考核表》考核结果汇总评定后，拟评出季度“明星窗口”、“明星班组长”、“明星个人”各若干个，先报考核组初审，再报局办公室通过，印发《考核通报》。工作人员的季度考核作为年度考核的重要依据之一。

（五）窗口工作人员的年度考核

1、个人作年度书面述职；
 2、集中进行民主测评；
 3、考核小组根据测评，结合平时、月份、季度考核情况，初定考核等次；
 4、局长办公会议确定考核等次并公布，窗口单位认同，按有关规定报县人社局（事业股）审定。
 第十八条　窗口工作人员年度考核结果分为优秀、称职、基本称职、不称职四个等次（事业单位人员分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等次）。
 第十九条 窗口工作人员的优秀等次比例不超过15%。

**奖　惩** 第二十条　季度考核为“红旗窗口”和明星个人的，除通报表扬并上光荣榜外，按照县纪委的要求窗口单位还将对窗口人员的补助经费依据月份考勤，季度、年度考核结果挂钩发放。
 第二十一条 局设服务委屈奖。对服务过程中个人受委屈但能顾全大局、不计个人得失的工作人员，由环境股提议，考核小组审核确定后，年终给予通报表扬和奖励。

第二十二条 被县以上新闻媒体曝光或明察暗访受批评的窗口和个人，当季度不得被评为“红旗窗口”，年终不得参与评优评先。工作人员年度考核为“不称职”的，退回原单位。
 第二十三条　本办法由县政务服务和大数据管理局负责解释。本办法自下发之日起执行。

附件：1.《罗山县政务服务和大数据管理局窗口工作人员考核评分细则》

2、《罗山县政务服务和大数据管理局窗口绩效考核评分细则》

**窗口工作人员考核评分细则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核要求** | **增减分值** | **备注** |
| **基本考核内容****基本考核内容** | **工****作****纪****律****(20分)** | 文明用语、热情服务 | 态度冷漠、有不文明言行（包括与服务对象争吵、谩骂、殴打），经查实每项视情况扣5-10分 |  |
| 着装要整洁规范、佩戴胸牌 | 工作人员在大厅内穿拖鞋、衣着不整齐的每例扣１分，连续两次未佩戴胸牌的扣1分。 |  |
| 不服从中心管理，不配合中心的工作安排 | 没按要求做，每例视情况扣1-3分 |  |
| 上班时间聊天、打瞌睡、吃零食、带小孩、玩手机、玩游戏、网购和在办公区域内吸烟等从事与工作无关活动的 | 按上级部门规定执行，每发现一次扣５分 |  |
| 窗口工作人员违反“五禁止”、“十不准”规定 | 经查实每次扣５分，情况严重者退回单位 |  |
| 按时参加中心组织的学习 | 无故缺席的，每次扣3分 |  |
| **服****务****规****范****(20分)** | 及时准确地解答服务对象的咨询 | 不按首问负责制、一次性告知要求的，每次扣１分 |  |
| 不能在承诺时限内按要求办结应独立完成的事项 | 每件次视情况扣２分 |  |
| 在承诺期内没有完成市县联办项目和县内相关部门的联办项目 | 每次扣５分 |  |
| 能用而不使用网上政务服务平台，或因业务生疏，数据录入不规范，出现差错的 | 视情况酌情扣3-5分 |  |
| 前台综合受理、后台集成审批服务不到位的 | 个人未尽责的酌情扣2-5分 |  |
| **出****勤****值****勤****(25分)** | 迟到、早退、离岗、串岗的 | 每次扣３分，旷工每天扣10分 |  |
| 未按时录入考勤，且事后未说明情况的视同旷工（因特殊原因未打卡的由相关证明不扣分） | 每人每次扣10分 |  |
| 按中心的相关规定请假、销假；中途请假每季度不超过6次；每次请假超过2小时 | 请私假每天扣１分，请病假每天扣0.5分；中途请假每季度超过6次，每超过一次扣0.5分；中途请假超过２小时的，每超过１次扣0.5分 |  |
| 年休假单位领导先签字，再报局领导签字 | 中心没签字一律按旷工处理 |  |
| 非大厅工作人员（因业务需要，经大厅同意的除外）进入服务台内 | 同意者每次扣１分 |  |
| **政****务****服****务****(20分)** | 服务对象投诉，经查实确为窗口或工作人员责任的 | 每次扣５分 |  |
| 被市级以上纪检部门或作风监督明察暗访通报，或媒体曝光的，扣100分，被县纪检监察部门或作风监督明察暗访通报，或媒体曝光的扣50分 |  |  |
| 窗口联办责任落实不到位，沟通协调不力，发生推诿扯皮从而影响联办时效的 | 视情况酌情扣2-5分，造成不良影响的扣10分 |  |
| 办件按时办结率低，“好差评”出现“不满意”，事项办理出现红黄牌 | 每人次扣3分，出现一次红黄牌分别扣除首席代表和操作人员的考核分100分、50分，取消评先评优资格并向所在单位通报。 |  |
| **文****明****创****建****(15分)** | 办公桌面资料、办公用品摆放整齐、有序 | 不按要求摆放的，每发现一次扣0.5分 |  |
| 环境干净、整洁，禁止在办公区域随地吐痰、乱丢纸屑、乱倒茶渣等 | 每发现一次扣0.5分 |  |
| 在窗口使用取暖器、热得快等与工作无关的电器设备 | 每人次扣2分 |  |
| 积极参加大厅组织的各类志愿服务活动 | 不服从安排的酌情扣1-5分 |  |
| **加****分** | 服务对象留言、来信表扬的 | 对窗口每条加0.5分 |  |
| 服务对象以送锦旗、镜框等方式表扬的 | 对窗口每次加２分 |  |
| 经大厅认定的好人好事 | 每件加0.5分，起到带头影响作用的每件加１分 |  |
| 向大厅提出工作建议被采纳后，效果较好的 | 每件加１分 |  |
| 鼓励窗口工作人员通过自学提高业务技能，增强自身素质 | 凡在各种比赛中获得名次，为中心争得荣誉的视情况加3-5分 |  |
| 窗口工作人员新闻稿件（有关行政服务制度改革）被新闻媒体采纳 | 县级每件加２分、市级每件加３分、省级每件加５分、国家级每件加10分 |  |

**窗口绩效考核评分细则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核要求** | **增减分值** | **备注** |
| **基本考核内容****基本考核内容** | **纪****律****作****风****(20分)** | 不服从政务办事大厅整体安排，影响正常办公秩序的 | 每次扣5分 |  |
| 窗口工作人员按配置安排未到位或未经政务大数据局同意随意变换人员的 | 每次扣5分。 |  |
| 工作人员不遵守工作纪律，有迟到、早退、中途离岗及干与工作无关的事 | 每例视情况扣3-5分 |  |
| 窗口工作人员主动服务意识淡薄、态度差，经常被投诉 | 每发现一次扣５分 |  |
| **服****务****规****范****(15分)** | 与服务对象争执，或内部不团结，发生矛盾纠纷，影响正常办公秩序的 | 每次扣5分 |  |
| 出现即办件未当场办结、承诺件未在规定时限内办结的 | 每次扣5分 |  |
| 内务不整洁，办公区域内环境脏乱差，违纪使用与工作无关用电器 | 每次扣2-5分 |  |
| **工****作****考****勤****(25分)** | 窗口所有工作人员月工作考勤季度考核得分总分以加权平均数按25%的比重作为窗口工作考勤得分 |  |  |
| **审****批****业****务****(20分)** | 按照上级要求对政务服务事项公开发布，并进行动态调整的 | 酌情扣2-5分 |  |
| 推行“三集中、三到位” | 工作不到位的，酌情扣2-5分 |  |
| 加强网上政务服务平台的应用，确保数据共享和统一身份认证对接，实现线上线下融合办事 | 酌情扣2-5分 |  |
| 在“一网、一门、一次”改革中前台综合受理、后台分类审批“一窗”建设不到位的，或联办责任不落实的 | 酌情扣4-6分 |  |
| **政****务****服****务****优****化****(20分)** | 在“最多跑一次”改革中，窗口后台分类审批联办责任落实不到位办事推诿影响联办时效的 | 分别扣3-5分和扣10分 |  |
| “好差评”出现不满意的，投诉属实的 | 每例次分别扣2分和扣5-10分 |  |
| 凡出现一次红黄牌，取消所在单位参与本季度红旗窗口的评选资格。 | 分别扣除当月首席代表和相关操作人员的考核分100分、50分， |  |
| **加****分** | 受到服务对象书面表扬且事迹突出的，经核实后 | 每次加5分 |  |
| 对政务办事大厅管理和服务工作提出书面建议被采纳的 | 加5分 |  |
| 在县级新闻媒体上宣传报道窗口和便民化改革工作的，市级以上新闻媒体宣传报道的 | 每次加5分和加10分 |  |