附件1

政务服务大厅窗口工作人员考核实施细则

| **序号** | **评分项目** | **评分标准** | **扣 分** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 擅自脱岗 | 窗口工作人员在工作期间（包括中午时间）擅自脱岗的（不遵守请假制度或不按规定请假的，发现后以擅自脱岗处理），扣10分，扣发考核奖100元；其中，导致企业群众办不成事的，扣10分，评为“不称职”。 |  |
|  | 投诉处理 | 窗口工作人员与服务对象发生争吵的，扣10分，扣发考核奖100元；被服务对象投诉（来电、来访、来信、12345政府阳光热线、媒体等），并查实为有责投诉的，扣10分，评为“不称职”。 |  |
|  | 上班考勤 | 窗口工作人员无故不按规定进行考勤的，扣10分，扣发考核奖100元。 |  |
|  | 执行制度 | 窗口工作人员未认真执行首问责任、AB岗服务、限时办结、一次性告知及窗口日常管理制度，未落实《湖州市政务服务大厅现场管理标准化实施细则（试行）》有关规定的，扣5分，扣发考核奖50元；其中，因个人原因致使办事事项超期办结的，扣10分，评为“不称职”。 |  |
|  | 参加活动 | 窗口工作人员不服从市政务办管理，无故不参加市政务办组织的各类会议、学习等活动的，扣10分，扣发考核奖100元。 |  |
|  | 上班秩序 | 窗口工作人员在办公电脑上进行购物、游戏、视频、炒股、听音乐等与工作无关操作的，扣10分，评为“不称职”；在工作时间串岗聊天、吃东西、照镜子化妆、长时间接听固定电话、在窗口工作岗位上玩弄手机的，扣10分，扣发考核奖100元；中午就餐需严格按照窗口排班表执行，提前就餐的扣5分，扣发考核奖50元；下班前需及时按标准做好桌面整理工作，发现未整理到位的，扣5分，扣发考核奖50元。 |  |
|  | 请假制度 | 窗口工作人员因事因病需请假的，按请假制度执行；当月请假累计3天（含）以上，不参加月度“优秀”评选；当月请假累计10天以上，不计发考勤考核奖。 |  |
|  | 着装管理 | 窗口工作人员在工作期间未着工作服的，扣10分，扣发考核奖100元；着装不规范的，扣5分，扣发考核奖50元。 |  |
|  | 一事一评 | 窗口工作人员未按规定使用叫号系统和评价器的，扣5分，扣发考核奖50元。 |  |
|  | 文明用语 | 窗口工作人员未做到文明服务，礼貌待人，使用“十字用语（您好、再见、谢谢、对不起、请）”的，扣5分，扣发考核奖50元。 |  |
|  | 咨询服务 | 窗口工作人员未熟练掌握与本职工作相关法律法规、业务知识、办事程序，做到“一口清”的，扣5分，扣发考核奖50元。 |  |
|  | 加分项目 | 窗口工作人员收到群众表扬信、锦旗、12345政府阳光热线表扬的，每项加1分（累计不超过2分）；受到行风热线、各类媒体及来访等表扬的，每项加1分（累计不超过3分）；个人获得各类荣誉，市级每次加1分，省级每次加3分，国家级每次加5分。 |  |

附件2

政务服务大厅窗口考核实施细则

| **序号** | **评分项目** | **评分标准** | **扣 分** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 责任落实 | 当月窗口工作人员扣分总和加权平均后作为所在窗口扣分。 |  |
|  | 制度执行 | 不认真落实市政务办相关工作制度及日常管理制度，未按要求落实相关业务统计数据、晾晒窗口承诺书等交办任务的，每项扣1分。每月小窗口报送工作信息1篇，大窗口报送工作信息2篇，未及时报送的扣1分。 |  |
|  | 咨询服务 | 抽查咨询电话无人接听或未按规范要求答复的，每次扣1分。 |  |
|  | 满意率调查 | 当月通过评价系统汇总、电话回访，有不满意票的，每次扣1分。 |  |
|  | 中层干部进驻 | 三人以上窗口未落实中层干部全天进驻的，每天扣5分；三人以下窗口未落实中层干部进驻三个半天的，每半天扣5分。 |  |
|  | 标准化管理 | 未落实《湖州市政务服务大厅现场管理标准化实施细则（试行）》有关规定的，每次扣1分。 |  |
|  | 服务基层 | 组织窗口业务骨干进街道、进社区大宣讲、大走访，掌握群众服务所需的，每次加1分（累计不超过2分）。 |  |
|  | 业务培训 | 窗口业务培训每月不少于4次，每少一次扣1分。 |  |
|  | 补齐短板 | 窗口单位对照服务企业、服务群众、服务基层的工作导向，自查堵点，找出“短板”弱项，列出问题清单，进行挂账销号，每消除1项加1分（累计不超过2分）。 |  |
|  | 交叉检查 | 每月随机选定2名窗口主任，会同政务服务中心分管领导，随机选取2天进行大厅检查，根据检查情况进行加扣分。 |  |
|  | 加分项目 | 经考核小组认定属于窗口创新举措、“金点子”的，每项加1分；创新工作亮点形成“湖州经验”，并在省内推广的（作为年度评先评优重要依据），每项加3分；窗口收到群众表扬信、锦旗、12345政府阳光热线表扬的，每项加1分（累计不超过2分）；受到行风热线、各类媒体及来访等表扬的，每项加1分（累计不超过3分）；窗口获得各类荣誉，市级每次加1分，省级每次加3分，国家级每次加5分。 |  |

湖州市政务服务管理办公室　 　 2021年5月10日印发