

若羌县人民政府办公室文件

若政办发〔2021〕32号

关于印发《若羌县行政服务中心窗口工作人员考核办法（试行）》的通知

各乡镇人民政府，县人民政府各部门、各直属机构：

《若羌县行政服务中心窗口工作人员考核办法（试行）》已经县人民政府同意，现印发你们，请认真贯彻落实。

若羌县人民政府办公室

2021年6月17日



若羌县行政服务中心窗口工作人员 考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为加强对若羌县行政服务中心窗口工作人员的规范化管理，充分调动工作人员的积极性，改进工作作风，提高工作效率，结合中心实际，制订本考核办法。

第二条 本办法适用于若羌县各单位派驻行政服务中心窗口的工作人员。

第三条 考核坚持实事求是和公开、公平、公正、民主的原则，按规定程序进行。

第四条 成立由行政服务中心主任、各大厅负责人为成员的考核领导小组负责组织开展对窗口工作人员的考核工作，行政服务中心考核管理人员负责日常考核统计，并提出考核依据和评定意见。

第二章 考核形式、程序

第五条 年度考核成绩按百分制计算，由月考核和年度综合评价两部分组成，月考核占 80%，年度综合评价占 20%。计算方式为： $\text{年终考核成绩} = \text{月考核得分总和} / \text{考核月数} \times 80\% + \text{年度综合评分} \times 20\%$ 。月考核实行积分制，每月基准分 100 分，违反纪律及服务差评等按考核标准减分，工作成绩突出及服务好评等按考核标准加分，每月积分进行评比并公示考核等次，90 分

以上评为优秀，75分到89分为合格，74分以下为不合格。年度综合评价满分100分，由考核领导小组根据年度内个人综合表现评分。（年度内有3次月考核评为不合格的本年度绩效考核定为不合格）

第六条 每月第一周，行政服务中心组织完成对上月窗口工作人员的考核评分，并将评分情况予以公示，公示期3天，窗口工作人员对评分情况有异议的，于公示期内向中心申请复核。公示结束后，由行政服务中心考核领导小组研究确定月考核结果。

第三章 加减分项及其标准

第七条 减分项及其标准

（一）考勤

1. 迟到、早退（未打卡）一次扣2分。
2. 迟到、早退超过15分钟，一次扣4分。
3. 迟到、早退超过1小时视为旷工半日，扣6分，超过4小时视为旷工1日，扣12分。

（二）请销假

1. 外出不按规定请销假和报备的按脱岗处理，每次扣5分，因脱岗引起投诉的每次扣15分，脱岗1小时以上按旷工论处。
2. 每月请事假累计超过2个工作日（按工作时间计算），每半日扣1分（不足半日按半日计算）。
3. 每月因公报备超过5次（大厅负责人除外），每次扣1分，累计超过15个工作日扣10分。

（三）行为规范

1. 工作时间不得干与工作无关的事。在窗口吃东西、玩游戏、听音乐、打瞌睡等影响窗口形象的，每次扣6分。
2. 工作期间未按要求着装或未挂牌上岗的，每次扣3分。

（四）服务规范

1. 未落实首问责任制的，每次扣8分。
2. 未落实一次性告知的，每次扣6分。
3. 对申请材料齐全，符合法定形式的审批事项，应该当场受理并在规定时间内尽快办结或者予以答复。理由不充分的退回件、暂停件、延期办理件，每件次扣6分。
4. 正在办理的事项，遇特殊情况需延期办结的，应告知申请人延期办结理由和延期具体时限，未书面告知的每件次扣3分。
5. 已作退件处理，但没有向服务对象出具退回件通知书的，每件次扣5分。

（五）服务态度

1. 接待服务对象不热情，对办事群众不主动问候、不理睬的，每发现一次扣6分。
2. 与服务对象发生争吵的，每次扣10分。

（六）服务效能

1. 对受理事项未在规定时限内及时进行网上提交后台相关审批人员和交接相关证照，影响办件流转，导致办件延期，每件次扣8分。

2. 由于工作失误造成事项办理出差错的，每件次扣 11 分。

3. 行政审批事项未按承诺期限办结，被电子监察系统显示红灯超期的，每件次扣 11 分。

4. 网上预审、网上咨询未及时回复的每件次扣 5 分。

（七）效能投诉

1. 办事群众通过来信、现场投诉、12345 市民热线、网络媒体渠道等投诉工作人员工作作风、服务态度、服务质量、办事效率等方面问题的，经查实，视情况每件次扣 6-11 分。

2. 违反窗口工作纪律和作风效能问题被上级部门明查暗访通报的每次扣 15 分。

（八）中心工作落实

1. 无故不参加中心组织的各种活动（打扫卫生、知识竞赛等），扣 6 分。

2. 无故不参加中心组织的学习培训，扣 8 分。

3. 对中心部署的各项工作落实不到位，视情况扣 5-11 分。

4. 未按时参加中心月例会，迟到 10 分钟内，扣 6 分，超过 10 分钟扣 10 分（请假人员除外）。

5. 未按要求落实疫情防控、值班等工作措施，每发现一次扣 8 分。

（九）安全卫生

1. 严禁在工作区域抽烟，违反者，每发现一次扣 10 分。

2. 桌面和服务台面不整洁、物品和档案资料摆放凌乱，桌

面、地面不卫生，垃圾清理不及时，每发现一次扣 2 分。

3. 上班时间仍在打扫卫生的，每发现一次扣 1 分。

4. 工作期间非工作人员进入窗口办公区域，每发现一次扣 3 分。

5. 下班后不关闭计算机、打印机等办公设备电源的，每发现一次扣 2 分。

第八条 加分项及其标准

1. 积极为办事群众提供节假日加班服务的，核实后每次加 2 分。

2. 业务工作中有创新，其做法或经验被中心推广的，酌情加 4-10 分；向中心提出合理化建议被采纳的，每条加 5 分。

3. 窗口工作人员受到服务对象赠送锦旗或通过来电、来信、媒体渠道等表扬的，经核实，酌情加 3-10 分。

4. 窗口工作人员撰写关于中心窗口、派驻单位审批服务工作的信息被采用，在县政府网站或新媒体平台发布的，每条加 5 分，州级以上的，每条加 10 分。

第九条 实行政务服务“好差评”机制，在窗口设置满意度评价器，实行“一事一评”，办结事项群众可当场评价，评价非常满意的每条加 0.5 分；满意的不加分；不满意的每条扣 3 分；非常不满意的每条扣 6 分。该项当月累计加分或扣分不超过 12 分。

第四章 考核结果及运用

第十条 公务员考核结果分为优秀、称职、基本称职、不称职四个等次。事业编工作人员考核结果分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等次，事业岗和公益性岗位人员考核结果按照[若羌县关于编制外工作人员考核办法](#)执行。

第十一条 窗口工作人员年终考核成绩进行排名，以排名为参考依据，并根据若羌县机关事业单位工作人员相关考核规定确定年度个人考核等次。

第十二条 有下列情形之一的取消评优资格

1. 正在被纪委监委等部门立案调查。
2. 因工作质量差、办事效率低、服务态度不好等年度内被投诉 2 次以上。
3. 在上级部门检查督导中被通报批评。

第十三条 有下列情形之一的年度考核直接定为不合格

1. 因违规违纪受到处分。
2. 因工作质量差、办事效率低、服务态度不好等年度内被投诉 4 次以上。

第五章 附则

第十四条 本办法由若羌县行政服务中心负责解释。

第十五条 本办法自公布之日起实行。