|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 伊金霍洛旗政务服务中心进驻部门工作人员考核细则 | | | |
| 项目分值 | 考核内容和要求 | 考核方式 | 备注 |
| **业务规范（20分）** | 1.不遵守市级档案管理制度的，每次扣2分。 | 定时检查、不定时抽查、政务服务便民热线、政务服务中心投诉举报电话 | **“七规范”**即服务态度规范、礼仪和着装规范、首问责任规范、一次性告知规范、限时办结规范、服务纪律规范、窗口摆放规范；  **“八便民”**即容缺受理或告知承诺、“绿色通道”、免费复印打印扫描、免费政务专递、代办帮办、预约服务、延时服务、流动导引服务或上门服务。 |
| 2.未遵守“七规范”、未按要求开展“八便民”的，每次扣2分。 |
| 3.不积极配合中心工作或提供材料未按时完成的，每次扣2分，出现谎报、不报等情形每次扣相关工作人员4分。 |
| 4.被办事群众投诉，经核实属实的，每次扣4分。 |
| 5.不落实首问责任制的，对办事群众的咨询推诿扯皮、敷衍的，每次扣2分。 |
| 6.未出示一次性告知单或一次性告知不齐全，导致办事群众重复跑、多次跑的，每次扣2分。 |
| 7.未能按伊旗政务服务中心要求智能化排队叫号、按号办件的，每次扣2分。 |
| 8.不能胜任窗口工作，对审批服务的业务、程序、规定不熟悉影响业务开展的，扣2分。 |
| 9.拒绝提供本窗口免费复印打印服务或指派到其他窗口的，每次扣2分。 |
| **行为规范（35分）** | 1.仪容不整，染怪异发色，梳怪异发型，披头散发，佩戴夸张配饰、夸张美甲，不讲究个人卫生，坐姿不雅每次扣2分。 |  |  |
| 2.工作时间未着正装的扣3分；着装不规范的扣2分；未佩戴工牌的扣1分。 |
| 3.在岗期间未佩戴头花、领花、口罩的，每次扣2分。 |
| 4.未使用政务服务统一电脑桌面、屏保的，每次扣2分。 |
| 5.态度生硬与服务对象发生争吵的，每次扣2分。 |
| 6.工作时间窗口打扫卫生、梳发化妆等做与工作无关的事情，扣2分。 |
| 7.在桌面、前台、椅背上摆放或挂靠与工作无关物品的，每次扣2分。 |
| 8.工作时间吃东西、扎堆聊天、高声喧哗、嬉戏打闹、翻越工作台面、饮酒后上岗，大厅内吸烟（包含审批室后台、公共区域、卫生间）每次扣3分。 |
| 9.工作时间玩游戏、网购、看股市、看电影、看电视剧、聊天，观看和收听与岗位工作无关的文字、图像、视频和音频资料，每次扣4分。 |
| **行为规范（35分）** | 10.未做到“三声”、“四服”、“五心”、“六一样”的，每次扣2分。 | 日常检查，政务服务便民热线，内蒙古“好差评”服务管理平台、鄂尔多斯市政务服务中心综合安防管理平台 | **“三声”**即来有迎声、问有答声、走有送声；    **“四服”**即主动服务、微笑服务、起立服务（面对服务对象和考察、参观、调研对象时起立示意）、文明服务（文明用语和文明行为，使用文明礼貌用语，禁说服务忌语，站、坐姿端庄，举止文雅得体）；  **“五心”**即热心、诚心、耐心、细心、尽心；  **“六一样”**即受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，领导、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待，本地人、外地人一样对待。 |
| 11.卫生责任区域不整洁，办公用品、设备、资料未按标准化要求摆放，无序凌乱，下班后未按要求整理工作台面，扣2分。 |
| 12.无故缺席中心组织的各类学习教育、会议、培训等活动的，扣3分。 |
| 13.调整进驻人员备案后，人员未及时到岗到位，每个空岗每个工作日扣未及时到岗人员2分。 |
| 14.公用设备因使用不当造成损坏，或因个人原因造成遗失的，扣3分。 |
| 15.丢失重要信息、泄露秘密信息的，扣2分；情节严重的，依法依规移交有关部门处理。 |
| 16.无故损坏、丢失电子密匙，丢失胸牌和其他配发的物品，每次扣2分。 |
| 17.未经批准，让非工作人员进入窗口工作区内或带小孩进入工作区，每次扣2分。 |
| 18.违规使用大功率电器及擅自调换办公室和办公桌椅的，每次扣2分。 |
| 19.对政务中心安排的任务推诿扯皮，不服从政务中心管理的，每次扣2分。 |
| 20.窗口工作人员未及时关闭电源设备，每次扣2分。 |
| **好差评（5分）** | 1.对所办每项业务均要进行评价，每月“好差评”的评价数量低于业务办理总数量100%的，扣1分；低于80%，扣2分；低于60%的，扣3分。 | 后台调取数据、日常巡查，每月汇总一次 |  |
| 2.每有一次“不满意”评价经核实属实的扣1分；每有一次“非常不满意”评价经核实属实的扣2分。 |
| 3.差评未按时整改的，每次扣1分。 |
| 4.未及时开关评价器，监督岗信息不符，未及时调换暂停服务牌，每次扣1分。 |
| 5.窗口工作人员代替群众评价或不实评价的，每发现一次扣1分。 |
| **考勤管理（35分）** | 1.脱岗15分钟以上、迟到、早退、擅自请人代班的，每次扣2分；未履行完请假手续先行请假的，扣2分；每旷工半天，扣5分。 | 日常巡查、考勤管理系统，每月汇总一次 |  |
| 2.一个月内违反工作纪律被中心巡查人员发现通报连续 3 次的，请假不按程序备案的，每发现一次扣2分。 |
| 3.请假情况按正常在岗率计算分值，正常在岗率：（应签到次数-签到异常次数）/应签到次数（此项总分为20分）。 |
| **加分项(5分）** | 1.提供延时服务的，加0.5分-1分（15分钟-30分钟加0.5分；30分钟以上加1分）。 | 日常巡查，每月汇总一次 |  |
| 2.窗口获自治区及以上单位书面表彰的、受自治区及以上新闻媒体表扬的，窗口工作人员当月每人每次加2分，直接表彰窗口工作人员的，只对表彰的工作人员加分（获其他媒体表扬的加1分）。得到办事群众以书面、锦旗等形式表扬、感谢的，对表扬的工作人员当月每次加1分。 |
| 3.工作人员代表政务服务中心参加市级以上（含市级）的比赛，获三等奖以上（含三等奖）的奖励者，每人每次加1分。 |
| 4.参与伊旗政务服务局、伊旗政务服务中心竞赛活动获得一等奖的，加3分，二等奖的加2分，三等奖的加1分。 |
| 5.工作人员助人为乐、拾金不昧受到表扬的，每次加1分。 |
| 6.积极配合完成中心交办的各项工作任务，每次加1分。 |