

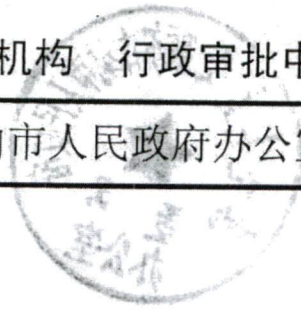


额尔古纳市人民政府  
办公室

主题词：机构 行政审批中心△ 通知

额尔古纳市人民政府办公室 2009年1月16日 印发

共印 30 份



# 额尔古纳市行政审批中心服务 窗口与工作人员考核办法

## 一、总 则

第一条 为加强市行政审批中心(大厅)服务窗口和工作人员的规范化管理,进一步强化工作责任,改进工作作风,提高工作效率和工作质量,制定本考核办法。

第二条 考核坚持客观公正、民主公开、注重实效的原则。

第三条 考核对象为服务窗口和工作人员。

## 二、内容与标准

第四条 服务窗口考核内容为工作纪律、服务质量、廉洁自律三个方面。

工作纪律:考核人员到岗、行为规范、安全卫生等情况;

服务质量:考核服务态度、工作效率、办事质量等情况;

廉洁自律:考核遵章守纪、收费管理等情况。

第五条 服务窗口工作人员考核的内容包括德、能、勤、绩四个方面,重点考核工作实绩。

德：主要考核政治、思想表现和职业道德表现等情况；

能：主要考核业务、政策水平，协调和办事能力；

勤：主要考核工作态度、勤奋敬业精神和遵守规章制度等情况；

绩：主要考核履行职责，完成工作任务数量、质量、效率，服务对象满意率等情况。

第六条 考核分为月度考核和年度考核。

### 三、方法和程序

第七条 考核实行领导与群众评价相结合、平时与定期考核相结合，根据实际情况，采取量化测评的方法。

第八条 考核由市行政服务中心管理委员会办公室负责组织实施。

第九条 市行政服务中心管理委员会办公室设立考核小组，考核小组由市行政服务中心管理委员会办公室负责人、有关工作人员和服务窗口工作人员代表组成。

第十条 考核小组的主要职责是：组织、指导、监督考核工作；审核市行政服务中心管理委员会办公室提出的考核等次意见；对工作人员不服考核结果的申请进行复核。

第十一条 考核的基本程序

#### （一）服务窗口月份考核：

1. 市行政审批中心管理委员会办公室根据《额尔古纳市行政审批中心考勤管理办法》，月底对服务窗口进行小结，

填报《额尔古纳市行政审批中心考勤情况通报》;

2. 市行政审批中心管理委员会办公室根据平时测评情况, 进行量化评分, 提出考核等次意见;

3. 考核小组对初定考核等次进行审核;

4. 市行政服务中心管理委员会办公室确定考核等次, 并公布考核结果。

(二) 服务窗口年度考核:

1. 市行政服务中心管理委员会办公室根据全年考核情况, 进行综合评审、量化评分, 提出考核等次意见;

2. 考核小组对初定考核等次进行审核;

3. 市行政服务中心管理委员会办公室确定考核等次, 并公布考核结果。

(三) 工作人员月度考核:

1. 个人填写《月度考核自查表》;

2. 市行政服务中心管理委员会办公室提出考核等次意见;

3. 考核小组对初定考核等次进行审核;

4. 市行政审批中心管理委员会办公室确定考核等次, 并公布考核结果。

(四) 工作人员年度考核:

1. 个人年度工作总结;

2. 市行政审批中心管理委员会办公室量化评分, 提出考

核等次意见；

3. 考核小组对初定考核等次进行审核；

4. 市行政审批中心管理委员会办公室确定考核等次，并公布考核结果。

第十二条 服务窗口月度和年度考核结果分为优秀、良好、较差三个等次。工作人员月度和年度考核结果分为优秀、称职、基本称职、不称职四个等次。

#### 四、奖惩

第十三条 年度考核确定为优秀等次的服务窗口和工作人员，市人民政府给予通报表扬。

第十四条 服务窗口的年度考核结果，市行政审批中心管理委员会办公室将及时反馈市考核办和窗口单位。

第十五条 服务窗口工作人员的考核等次作为其所在部门和单位年度考评结果。优秀工作人员在其所在单位内部优先或提前获得职务晋升资格。服务窗口工作人员月度考核为不称职等次的，立即调离。

#### 五、附 则

第十六条 服务窗口和工作人员考核实施细则另行制定。

第十七条 本办法由市行政审批中心管理委员会办公室负责解释。

# 额尔古纳市行政审批中心服务窗口 工作人员考核实施细则

为规范行政审批中心（大厅）服务窗口工作人员的考核管理，根据《额尔古纳市行政审批中心服务窗口与工作人员考核办法》，制定本实施细则。

## 一、形式与内容

形式：采取百分制，每月考核一次，年终总评。

内容：德、能、勤、绩四个方面。

具体考核指标如下：

### （一）思想品德（20分，扣完为止，下同）

思想作风正，大局观念强，服务态度优，遵纪守法好，得20分。

1. 违反行政服务中心（大厅）规章制度，不服从管理的，每次扣1—5分；协调办理事项不积极主动，每次扣1—3分；不参加行政服务中心（大厅）组织的政治学习、文体活动，每次扣1分。

2. 由于服务态度不好，引起投诉的，每次扣2分；与服务对象争吵的，每次扣3分，情节严重的，加扣3分。

3. 服务过程中出现“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的，

一次扣 5—10 分，并通报批评。

4. 受新闻媒体宣传表扬的，每次另行加分：本市级加 3 分、呼伦贝尔市加 6 分、自治区级加 10 分。服务对象书面感谢和表扬的，每次加 2 分。

5. 在服务过程中，受委屈但能顾全大局、不计个人得失，每次加 3 分。

### （二）业务技能（20 分）

了解行政审批中心（大厅）各项运行程序和工作制度，熟悉岗位业务知识，熟练使用办公自动化设备，具有较高的政策水平和较强的协调处理、文字表达能力，得 20 分。

1. 不能及时、准确解答服务对象咨询的，每次扣 2 分。

2. 在本职范围内，执行政策、协调处理工作出现偏差，影响办事效率和服务效果的，每次扣 2—4 分。

3. 不遵守行政审批中心（大厅）各项运行程序和工作制度，不能在承诺时限内按要求办结应独立完成的事项，每次扣 2—4 分。

4. 文字表达不清，文字材料发送不及时，每次扣 1 分。

### （三）出勤值勤（20 分）

严格执行行政审批中心（大厅）内部管理制度，得 20 分。

1. 无故迟到、早退、离岗，每次扣 2 分；旷工，每次扣 5 分。

2. 工作时间内, 出现上岗不佩证, 着装不规范, 行为不文明(如睡觉、吃东西、举止不雅观等)、玩电脑游戏、在大厅内吸烟、嬉闹、串岗聊天等, 每次扣 1 分。

#### (四) 工作实绩(40分)

高质量完成各项任务, 工作成绩显著, 骨干作用突出, 得 40 分。

1. 办理服务项目出现差错, 又不及时改正的, 每件次扣 2—4 分; 引起投诉的, 加扣 3 分。

2. 受理办件超过承诺时限, 每超一天扣 3 分。

3. 经抽样调查, 服务对象对服务质量不满意, 每起扣 1 分。

4. 所在窗口月度考核为“黄旗”, 每人扣 2 分; 获月度“红旗窗口”, 每人另加 2 分; 获年度“红旗窗口”, 每人另加 5 分。

## 二、评定与奖惩

对服务窗口工作人员的考核评定, 分为“优秀”、“称职”、“基本称职”、“不称职”四个等次。每月考评得分在 90 分以上的为“优秀”; 75 分以上的为“称职”; 60 分以上的为“基本称职”; 60 分以下的为“不称职”。对月度考核“不称职”人员, 立即调离行政审批中心(大厅)。每年, 市行政审批中心管理委员会办公室将根据工作人员的月度考核等次, 进行年终总评, 并将评定的结果反馈给派驻部门和单位。

设服务委屈奖。对服务过程中个人受委屈但能顾全大局、不计较个人得失的工作人员，给予通报表扬。

有下列情况之一的，取消当月评优资格：

（一）违反“一事一地”原则，能在行政审批中心（大厅）办理而不在行政审批中心（大厅）办理的（同时取消当事人年终考核评优资格）。

（二）被新闻媒体批评的。

（三）服务对象投诉，当事人有过错责任，后果较严重的。

（四）其他原因过错，造成较严重后果的。

### 三、组织与实施

（一）成立考核小组，组长由市行政审批中心管理委员会办公室负责人担任。

（二）市行政审批中心管理委员会办公室具体实施对服务窗口工作人员的考核，每月根据工作人员的综合表现，提出考核等次意见，经考核小组审核后，由市行政审批中心管理委员会办公室确定。

（三）年度考核，首先由服务窗口工作人员作个人工作总结，市行政审批中心管理委员会办公室在月度考核、个人总结和民主测评的基础上，提出年度考核等次意见，经考核小组审核后，由市行政审批中心管理委员会办公室确定。

# 额尔古纳市行政审批中心 服务窗口考核实施细则

为规范行政审批中心（大厅）服务窗口的考核管理，根据《额尔古纳市行政审批中心服务窗口与工作人员考核办法》，制定本实施细则。

## 一、形式与内容

形式：采取百分制（附加 10 分），每月考核一次，年终总评。

内容：纪律规范、服务态度、服务质量、综合评议（附加）。具体考核指标如下：

### （一）工作纪律（20 分，扣完为止，下同）

工作人员无故迟到、早退，每次扣 2 分；旷工，每次扣 5 分；窗口出现空岗，每次扣 3 分；

工作人员在工作时间内，出现串岗聊天、玩电脑游戏、在大厅内吸烟、嬉闹、吃东西、睡觉等现象，每次扣 1 分；项目联审，迟到每次扣 1 分，缺席每次扣 3 分。

### （二）行为规范（10 分）

工作人员违反上岗行为规范，出现上岗不佩证，着装不规范，服务用语及行为不文明等现象，每次扣 1 分；

### (三) 服务态度 (20分)

因工作人员态度不好,引起服务对象投诉的,每次扣2分;与服务对象争吵的,每次扣3分;情节严重的,加扣3分。

### (四) 服务质量 (30分)

1. 办件应收未收,每次扣5分。
2. 办件超过承诺时限,每超一天扣3分。
3. 办件涉及有关部门和单位,不主动协调服务,而要服务对象去办,每件次扣3分。
4. 对答复件认定不当,每件次扣2分。

### (五) 廉洁自律 (20分)

工作人员在服务过程中有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的,每次扣5—10分,并通报批评。

违反有关收费管理规定的,每次扣5分。

### (六) 综合评议 (附加10分)

由考核小组对各服务窗口的工作纪律、服务态度、服务质量和办件数量等方面情况进行综合评议,“优秀”得10分,“良好”得5分。

## 二、评定与奖惩

根据每月窗口考核评定结果,设红旗和黄旗。当月考评得分在90分以上且位居前三名的为“红旗窗口”,得分低于60分的为“黄旗窗口”。连续两次被评为“黄旗窗口”的,

应立即进行整顿。

每年年终，根据月度考核等次进行总评，评出当年度的“红旗”窗口，对年终总评结果，市行政审批中心委员会办公室将通过一定形式向社会公布。

有下列情况之一的，取消评优和“红旗窗口”的资格：

（一）违反“一事一地”原则，能在行政审批中心（大厅）办理而不在行政审批中心（大厅）办理的（同时取消该窗口年度评优和“红旗”窗口资格）。

（二）被新闻媒体批评的。

（三）服务对象投诉，工作人员有过错，后果较严重的。

（四）因其他过错，造成较严重后果的。

### 三、考核组织与实施

（一）成立考核小组，组长由市行政审批中心管理委员会办公室负责人担任。

（二）月度考核，由市行政审批中心管理委员会办公室根据考核情况，提出考核等次意见，经考核小组审核后，由市行政审批中心管理委员会办公室确定。

（三）年度考核，由市行政审批中心管理委员会办公室根据各月份的考评情况，综合评定后，提出考核等次意见，经考核小组审核后，由市行政审批中心管理委员会办公室确定。