

株洲市生态环境局

株洲市生态环境局 政务服务窗口考核管理制度

第一章 总 则

第一条 为进一步规范本单位驻市民中心窗口及工作人员管理，提高行政效能和服务质量，结合市政务服务中心及本单位实际情况，特制定本考核制度。

第二条 本制度适用于本单位在市民中心窗口的工作人员。

第三条 每季度末由窗口负责人组织自评，局人事科组织考评。

第四条 考核实行加分减分制。窗口工作人员考核基础分为100分，考核内容包括遵章守纪、业务办理、服务评议三个方面内容。

第五条 违反本制度按考核细则规定扣分，具备考核细则规定的加分条件的，按考核细则规定加分。同一事项不累计加分，取最高分值。窗口工作人员绩效考评得分=遵章守纪得分+业务办理得分+服务评议得分+奖励加分。

第二章 考核细则

第六条 窗口工作人员必须按作息制度上下班，严格实行朝

九晚五对外办公。窗口工作人员在窗口工作岗位有下列行为的按规定扣分。

(一) 遵章守纪 (30 分)

- 1.上下班时间节点不得出现迟到、早退、就餐、打水、清洁卫生、无人值守等现象。未严格执行请销假制度的，每次扣 1 分。
迟到、早退、空岗的，每次扣 2 分；旷工的，每次扣 10 分。
- 2.未按规定使用文明用语，造成不良影响的，每次扣 5 分。
在窗口与服务对象发生语言争执、吵骂的，不论原因，每发生一起扣当事人 5 分；发生肢体冲突的，每发生一起扣当事人 10 分。
- 3.窗口单位办公用品、办公设备、资料等摆放凌乱无序，窗口不整洁的，每次扣当事人 2 分。
- 4.在大厅内抽烟、工作时间吃零食、就餐、嚼槟榔等不文明行为的，每次扣 2 分。
- 5.工作时间听歌曲、看电影、玩游戏、购物、看股票、玩手机，每次扣当事人 2 分。
- 6.串岗聊天、嬉戏打闹、睡觉的、带无关人员进入工作岗位的，每次扣 1 分。
- 7.工作时间因公外出，未按规定办理请假手续的，每次扣 2 分，请假弄虚作假的，每次扣 5 分。
- 8.不服从市民中心或单位工作安排的，每次扣 2 分；违反规章制度不接受批评教育，拒不改正的，每次扣 10 分，情节特别严重者，退回原单位。

(二) 业务办理 (50 分)

- 1.不依法受理行政审批事项，存在违规审批的，每件次扣 5

分。作退件处理，未向服务对象提供充分的法律或政策依据，或未向服务对象充分说明理由而引发争执的，每件次扣当事人 5 分。

2.因工作人员责任导致所受理事项不能按期办结的，每件次扣当事人 5 分。

3.未执行审批服务事项一次性告知的，每件次扣当事人 1 分。

4.提供虚假情况、虚报数据等弄虚作假行为的，每次扣当事人 5 分。

5.办理事项的数据资料未及时全部录入系统的，扣 2 分；录入失误而不及时报告和更正的，每次扣当事人 2 分。

6.不遵守计算机网络操作规程和办公设备使用规定，造成网络系统设备损坏或影响网络系统正常运行的，每次扣当事人 5 分。

（三）服务评议（20 分）

1.有关监督机构及新闻媒体反映窗口工作人员有违反工作纪律等情况，每次扣 5 分，影响严重的，每次扣 10 分。

2.单位以电话抽查的方式，向服务对象征求窗口工作人员服务情况，有对工作人员提出投诉且情况属实的，每次扣 2 分。

第七条 窗口工作人员符合下列情况的，按规定加分。同一事项加分，就高不就低，不重复加分。

（一）围绕市委、市政府工作重点，创新工作方法、提高服务质量和服务效率等方面提出合理化建议被采纳的，每次加 5 分。

（二）窗口工作人员受上级部门、新闻媒体、群众点名表扬，经中心确认的，按同一件事就高不就低、不重复奖励的原则加分：

1.受到我市媒体或部门表扬的每件（项）加 5 分，省级部门表扬的每件（项）加 10 分；国家级部门表扬的每件（项）加 15 分；

2.服务对象赠送锦旗或书面表扬，经中心确认的，每件次加5分；为服务对象开展预约服务、上门服务、延时服务等特色服务的，每次加2分。

3.宣传推介工作做法等信息被采纳的，其中被市级媒体采纳的，加5分/条；被省级媒体采纳的，加10分/条；被国家级媒体采纳的，加15分/条。

(三)窗口工作人员积极参加中心组织的活动每次加1分；在市级活动中获得名次或受到表彰的，加5分；在市级以上活动中获得名次或受到表彰的，加10分。

(四)窗口人员被投诉事件，经核实是办事者的原因，使窗口人员受到委屈的，每人次加2分。

(五)窗口人员拾金不昧数额和价值500元以上的，每次加2分；拒收的红包主动上交纪检部门的，每次加5分。

(六)窗口人员在应对突发事件中有特殊贡献的，每次加5分。

(七)季度内出满勤的加5分。

第八条 窗口工作人员必须坚持廉洁自律，做遵纪守法的典范。有下列情形的工作人员，退回所在部门，年度考核直接评为不合格，并视情节作出相应处理：

(一)工作中出现索、拿、卡、要等不廉洁行为。

(二)因违反党纪、政纪被有关部门查处的或被媒体曝光批评的。

(三)出现其他违法违纪行为被查处的。

第三章 考核结果运用

第九条 窗口工作人员年度考核得分与窗口管理部门年度绩

效考核挂钩。

(一) 季度考核评分 90 分以上的，在年度工作考核中每次加 1 分（年度考核有扣分的，可抵扣；年度考核无扣分的，在评选先进科室和优秀个人时同等条件下优先考虑）；

(二) 季度考核评分 80 分以下的，在年度工作考核中每次减 1 分（同一事项不重复扣分）。

第十条 窗口工作人员违反考核细则，有下列情形之一的，由窗口负责部门进行劝勉谈话，并给予通报批评：

(一) 不服从政务服务大厅统一管理、经教育后仍不改正的；

(二) 连续两次季度考核低于 80 分、影响工作绩效和窗口总体形象的；

(三) 因其他违规、违纪行为，造成不良影响的。

第十一条 工作人员违反考核细则，有下列情形之一的，将被退回原单位：

(一) 一年内被两次劝勉谈话、通报批评的；

(三) 被监督机构、媒体等批评或曝光，造成恶劣影响的；

(四) 破坏政务服务大厅团结，煽动不良情绪，对政务服务形象造成严重影响的；

(五) 因其他违规、违纪行为，造成恶劣影响的。

第十二条 本制度由株洲市环境保护局解释，自发布之日起施行。