

# 台前县人民政府办公室文件

台政办〔2010〕48号

---

## 台前县人民政府办公室 关于印发台前县行政服务中心窗口工作人员 考核实施细则的通知

各乡（镇）人民政府、县人民政府各部门：

《台前县行政服务中心工作人员考核实施细则》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

二〇一〇年八月十七日

# 台前县行政服务中心工作人员

## 考核实施细则

为加强台前县行政服务中心（以下简称中心）窗口工作人员的管理，改进工作作风，提高工作效率，规范中心考核工作，制定本实施细则。

### 一、考核原则

坚持公开、公平、公正，突出对窗口工作人员的德、能、勤、绩、廉等方面进行全面考核。

### 二、考核对象

中心及各分中心服务窗口正式工作人员（包括部门常驻领导、窗口负责人、常驻工作人员）。

### 三、考核形式

考核采用量化计分考核，设基本分、奖励加分、处罚扣分三块内容。考核按民主测评、集中考核、公开公示、集体决定程序进行，设日常检查、每月考核、年度考核。工作人员月份考核和年度考核以量化计分情况公布结果，月量化考核结果于次月上旬反馈给县委县政府主要领导、县纪委监委局，窗口单位主要领导、分管领导、办公室主任、窗口负责人，年度考核结果，于次年元月反馈给上述人员和单位。

考核工作由中心考评组具体负责，程序如下：

1、日常管理数据的获得：由中心根据窗口工作人员平时出勤情况、遵守中心有关规定情况，有效投诉受理情况（含网上投诉）、服务窗口信息上报情况，通过对服务大厅的巡查（包括电子实时监控）、办事群众反应情况其他方式，获得考评工作数据。

2、考核分核定。中心督查室根据工作人员工作情况，对应考核内容，核算出每人当月考核分。

#### 四、工作人员考核评分标准

中心对工作人员的考核实行奖励加分、违规扣分、扣完为止的办法。基本分80分，满80分奖励20分。

##### （一）品德素质

遵纪守法、依法办事、清正廉洁、热情服务，严格执行中心的各项管理制度。

1、工作中接受当事人吃请，索要和接受礼物，或提出与工作无关的个人要求，当月无考核分；情节严重的给予通报批评，退回原派驻单位并追究行政纪律责任。

2、因服务态度、工作质量问题受到有效投诉的（包括网上投诉）不得分，情节严重者退回原派驻单位。与服务对象争执的，扣除当月考核分；不听劝阻的退回原派驻单位并追究行政纪律责任。

3、有不文明语言和不文明行为每次扣5分。在工作区吸烟、乱扔烟头、随地吐痰、随地丢纸屑、乱倒茶叶水每次扣10

分，发现服务对象在本工作区内吸烟而不及及时制止者，每次扣5分。

4、受到县级以上新闻单位或暗访组检查公开批评的，当月无考核分。

5、不执行中心的各项管理制度，不服从中心管理，协调办理事项不积极主动，每次扣5分；情节严重的，当月无考核分。

## **(二) 出勤考勤**

遵章守纪、按时出勤、履行手续。

6、请假分临时假、半日假、日假三种。窗口工作人员请假，窗口出现空岗的，按分值扣分，但单位及时派人顶岗的不扣分。

7、窗口工作人员请临时假1小时以内扣2分、半日假扣5分、日假扣10分。请假不摆放去向告知卡，每次扣5分。

8、迟到、早退，每次扣2分，旷工每半天扣10分，无故离岗超过1小时的视同旷工半天。月累计旷工2日以上者退回原派驻单位。

9、除特殊岗位外，请临时假超过1小时按半日假处理，1日内请2次以上临时假的按半日假处理。临时请假月累计超过10次以上的，当月无考核分。

10、中心召集的有关会议（如窗口负责人例会、全体窗口人员大会、政治业务培训等）及项目联审会议（或代办会议、联合勘察）无故迟到、早退，每人次扣2分，无故缺席的，每

人次扣 5 分，并予以通报批评。

11、工作人员无特殊情况应事先履行请假手续，发生离岗未及时办理请（销）假手续，每次扣 2 分；请销假弄虚作假的，每次扣 5 分；考勤代为签到，每发现一次双方各扣 2 分。

12、请假未批准强行或变相离岗者当月无考核分。

13、月内请假累计超过 5 天当月无考核分。

### （三）业务技能

掌握政策法规、熟悉业务流程、熟练电脑操作、审批准确快捷。

14、不能及时解答服务对象咨询，或服务对象对其办事效率和服务质量不满意投诉并经中心确认的，每次扣 5 分，情节严重的当月无考核分。

15、办件应在中心办理而不办理，将当事人推到单位办理的当月无考核分。

16、实行一次性告知和首问负责制，达不到要求导致当事人来回跑的，发现一次扣 15 分。

17、政策执行不当，不按规定审批和收费的，经办人当月无考核分。

18、承诺件未及时开具承诺单，每件次扣 3 分，未按期办结的，每件次扣 5 分。

19、即办件未即收即办，每件次扣 3 分。

20、对答复件认定不当，每件次扣 3 分。

21、对联办件（并联审批件等）初审不当或未及时传递、反馈，每件次扣3分。

22、在中心组织的业务考试中，不合格的扣5分。

23、有条件输入而不及时、准确向中心审批网输入办件信息，每件次扣1分，录入信息不完整的每件次扣1分。

24、工作人员应及时、如实提供与中心工作相关的所需资料，未及时、如实提供的每次扣5分。

#### **（四）工作纪律**

遵守中心有关管理规定，做到精神饱满、举止得体、办事规范、服务文明。

25、工作人员工作期间没挂牌上岗，每次扣2分，有制服不穿制服或混装的每次扣5分。

26、工作时间串岗聊天扣5分，月累计2次以上的当月无考核分。玩电脑游戏、看视频、嬉闹每次扣5分。

27、在岗言行举止不雅观、吃东西、睡觉、戴耳麦听音乐等，每件次扣5分，经指出仍不立即改正者，当月无考核分，情节严重的按纪委有关规定处理。

28、上班衣着不整，形象不佳，扣5分。

29、工作区卫生差、不整洁、物品摆放零乱、窗口随意张贴等行为，每发现一起扣3分。

30、下班离开工作区时，未及时关闭电源每发现一起扣5分，未清理窗口资料等，每发现一起扣3分。

31、未经中心同意，擅自操作他人电脑，擅自增设或移动窗口及办公设施，私拉乱接电线和自带并使用电器，或改变功能结构影响中心统一秩序，每发现一起扣10分，未纠正的，当月无考核分。

32、因人为因素损坏办公设施（如电脑设备、传真机、打印机、办公桌椅等）除追究责任和经济赔偿外，当月无考核分。故意破坏中心设施、破坏网络安全者，退回原派驻单位。

33、工作时间把小孩带入工作窗口，或将非窗口工作人员带入窗口的，发现一次扣5分，经指出仍不改正当月无考核分。

34、发现工作日午间饮酒，当月无考核分，并按纪委的有关规定处理。

#### 附：关于几项考核指标的说明

1、坚持事前请假，禁止随意事后请假，确因特殊情况来不及请假者，采取电话向管理人员请假，上班后及时按规定补齐手续。

2、请假必须按规定事先履行报批手续：请假首先由窗口负责人批准同意，1天以上3天以内的由分管领导签字确认并加盖单位公章，3天以上的须由单位主要领导签字确认并加盖单位公章，督查室审核，报中心主任批准。

3、窗口工作人员在固定时间外出进行正常业务往来，在中

心备案的，可不计假。

4、需要现场勘察、服务的凭有效证明材料，不计假。

5、窗口负责人每周有两次回单位汇报交流工作不计假。

6、产假人员产假期不列入考核。

7、窗口工作人员当年入驻中心时间不满6个月的，只参加考核，不参加评优。

8、窗口工作人员连续三个月量化考勤分数低于40分者，视为不适宜中心窗口工作，退回原派驻单位。

9、因违反党纪国法被有关部门处理、处分者，不参加考核，退回原派驻单位。

**主题词：行政事务 服务 细则 通知**

台前县人民政府办公室

2010年8月17日印发