附件1

乌审旗政务服务中心服务窗口绩效考评指标体系

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **考评内容** | **考评股室** |
| 一、窗口作风建设及规范运行（50分） | 人员管理 | 20分 | 1.进驻工作人员统一使用“服服”考勤系统，连续超过3小时不在岗，记一次旷工，每人次扣3分；迟到、早退、缺卡每人次扣0.1分；2.窗口无人值守15分钟以上的，每次扣0.5分；3.通过指纹膜等违反规定形式打卡的，一经查实每人次扣5分，并取消绩效评优资格； | 旗政务服务中心 |
| 窗口规范运行 | 20分 | 4.未做到首问责任、一次性告知、限时办结的，每次扣1分，扣完为止；5.未按旗政务服务中心要求使用叫号设备按号办件的，每次扣1分，扣完为止；6.窗口工作人员有调离的，调离前5个工作日内填写《政务服务中心服务窗口进驻人员离职申请表》并由单位签字盖章交政务服务中心，逾期填写扣2分，拒不填写扣10分；7.窗口区域环境卫生不整洁，办公用品等摆放不规范的，每人次扣0.5分；8.被投诉“吃、拿、卡、要”的，每人次扣5分； 9.服务态度差的，每人次扣2分； 10.故意损坏集体财产的，每人次扣3分； | 旗政务服务中心 |
| “好差评”测评数据 | 10分 | 11.满意率达到100%的，得分10分；满意率在80%以上的，得5分；满意率在80%以下的，不得分； | 旗政务服务局 政务服务室 |
| 二、窗口审批服务便民化（40分） | 窗口服务便民化 | 30分 | 12.应提供必备的便民用品（如印泥、签字笔、便签纸）及准确的办事指南，提供不全面的，每次扣2分；13.公布的窗口预约电话及其他窗口电话响铃超过15秒无人接听，一次扣3分；14.每月业务量等报表应在次月第二个工作日结束前报送，延时报送的，每次扣1分；15.办事推诿扯皮或造成群众多次跑或到部门、单位“两头跑”的，每人次扣3分；16.规定时限内办结率未达100%的，递减1个百分点扣1分； | 旗政务服务中心 |
| 协调配合 | 10分 | 17.无故不参加旗政务服务中心组织的各类学习、培训、活动、会议的，每人次扣3分；  | 旗政务服务中心 |
| 三、窗口网络安全维护（10分） | 网络安全及维护 | 10分 | 18.因电脑或网络故障不能正常办公的的，应向办事群众说明情况并及时报修或更换，因此引发群众不满的，每次扣2分；19.处理与设备密级不符的信息等情况，每次扣3分；20.因使用不当造成设备不可逆损坏、私自链接路由器或交换机造成网络混乱、上班期间浏览使用与工作学习无关的网络或应用、非正常操作造成设备感染病毒影响其他设备等情况，每次扣5分。 | 旗政务服务局 电子政务室 |
| **说明：**《乌审旗政务服务中心服务窗口工作人员绩效考评指标体系》中找不到具体责任人或者责任人难以判定的，按窗口绩效考评扣分。 |