附件

窗口及窗口工作人员考核评分表

被考核窗口（人）： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 得（扣）分值 | 考核结果 |
| **1** | 未遵照规定选派（或调整）首席代表和窗口工作人员，影响窗口正常运转的 | 每次扣5分 |  |
| **2** | 未严格落实AB岗制度造成空岗的 | 扣2至3分 |  |
| **3** | 窗口办公区域环境卫生根据窗口物品摆放规定，检查中发现脏、乱、差的 | 每次扣3分 |  |
| **4** | 不按规定参加行政审批服务局组织的学习、培训和会议等活动的 | 每次扣2分 |  |
| **5** | 完不成行政审批服务局布置的学习任务、培训成绩不合格等情况的 | 每次扣2分 |  |
| **6** | 窗口工作人员文明服务意识不强、接受咨询不耐心、态度不好、一次性告知不到位造成群众多跑趟等 | 每次扣5分 |  |
| **7** | 根据河南省政务服务“好差评”工作制度的规定和要求，发生服务对象线上、线下不满意评价或被办事群众投诉经调查窗口和工作人员确实存在过错的 | 每次扣25分 |  |
| **8** | 离岗未请假或上班迟到、早退的 | 每次扣1分 |  |
| **9** | 窗口工作人员擅自无故脱岗经调查情况属实的 | 每次扣3分 |  |
| **10** | 窗口工作人员每月请假(病假除外)累计3天以上者；参加单位或上级组织的学习、培训等未请假的 | 每次扣1分 |  |
| **11** | 不服从行政审批服务局管理或顶撞大厅管理人员的 | 每次扣5分 |  |
| **12** | 窗口工作人员临时抽调未经行政审批服务局管理同意的 | 每次扣2分 |  |
| **13** | 上班期间未按规定要求佩戴胸卡和着装的 | 每次扣1分 |  |
| **14** | 上班时间玩手机、上网聊天(购物)、看电影、玩游戏；不注重公众形象，聚众聊天、喧哗、嬉戏、吃零食、吸烟等与工作无关事项的 | 扣2至5分 |  |
| **15** | 因窗口原因造成社会舆论不良影响的 | 每次扣5分 |  |
| **16** | 非客观原因造成行政审批服务局办公设备、设施损坏的 | 扣1至3分 |  |
| **17** | 窗口发生违规违纪行为、被上级通报批评、被新闻媒体曝光产生不良影响、与办事群众发生互骂或肢体冲突等情况的 | 每次扣20分 |  |
| **18** | 窗口按职责权限主动依法减少承办事项的办理环节、申报材料，提高效率、方便群众的 | 每次加3分 |  |
| **19** | 窗口为服务对象特事特办，开展预约服务、延时服务，开辟“绿色通道”的 | 每次加1分 |  |
| **20** | 积极参加联审会办，提高审批效率，为企业办实事、办好事的 | 每次加1分 |  |
| **21** | 主动报送窗口工作经验及先进做法，被采纳认可的 | 每次加2分 |  |
| **22** | 答复网上咨询问题准确、全面、及时，为群众排忧解难，得到好评的 | 每次加1分 |  |
| **23** | 窗口积极拓展利企便民服务项目 | 每项加3分 |  |
| **24** | 积极参与或组织行政审批服务局的各类活动，并在其中发挥骨干作用或取得名次的 | 加1至3分 |  |
| **25** | 办事群众或企业通过政务服务“好差评”系统进行评价的， | 加1或10分 |  |
| **26** | 向行政审批服务局提出工作建议被采纳后效果较好的 | 每件加2分 |  |
| **27** | 窗口或工作人员做出特殊贡献的 | 加1至5分 |  |
| **28** | 积极撰写文章、信息，宣传与行政服务大厅有关的事项，被采纳的每篇次加1分；被市级采纳的每篇次加3分；被省级采纳的每篇次加5分；国家级采纳的加10分 |  |  |
| **29** | 收到表扬信每封加1分；受到其他渠道表扬经认定的，每次加1分；收到锦旗每面加2分 |  |  |
| **30** | 窗口、个人获得区级表彰的加2分；获得市级表彰的加3分；获得省级表彰的加5分；获得国家级表彰的加10分 |  |  |
| **31** | 经行政审批服务局认定的好人好事每件次加1分，影响较大的加3分 |  |  |
| 合计得分 | | |  |

考核人员（签字）：