

永嘉县人民政府办公室文件

永政办发〔2003〕49号

永嘉县人民政府办公室 关于印发永嘉县行政审批 服务中心考核暂行办法的通知

各乡镇人民政府、县政府直属各单位：

《永嘉县行政审批服务中心考核暂行办法》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇〇三年八月八日

永嘉县行政审批服务中心考核暂行办法

为加强永嘉县行政审批服务中心（以下简称“中心”）窗口服务的规范化管理，切实落实工作责任，改进工作作风，提高办事效率，提升服务水平，根据《永嘉县为民办事服务中心窗口工作人员管理暂行办法》（永政办发〔2002〕92号文件），特制订本办法。

一、对窗口实行按月考核：

“中心”对各窗口按月考核，考核基本分100分，最高分120分，设红、黄两种流动旗。根据得分高低，第一名为“红旗”窗口，每次奖励500元；第二名奖300元、第三名奖200元；最后两名，且得分在80分以下的为“黄旗”窗口。

（一）工作纪律（15分）

窗口工作人员严格按照规定到岗办公，遵守“中心”的考勤制度，得15分。

- 1、迟到或早退每人次扣1分；
- 2、工作人员擅自脱岗，每人每次扣2分；旷工的，每人（天）扣5分；
- 3、上班期间无正当事由，擅自离开工作岗位持续30分钟以上的，经核实每人次扣1分。

（二）收退件管理（10分）

严格按照收退件管理办法办理各项手续，得10分。

- 1、可作收件处理而未收件，经查实每件次扣 2 分；
- 2、已作收件处理，需补件，未向服务对象作详细说明的，每件次扣 1 分；
- 3、已作退件处理，未向服务对象充分说明理由的，每件次扣 1 分；
- 4、属联办件的，未向服务对象说明办事程序，或未及时与有关部门取得联系，每件次扣 2 分；
- 5、收退件手续不规范，报送不及时，每件次扣 1 分；
- 6、工作人员不负责任出现不良后果的，视情节扣 1—3 分。

（三）收费管理（7 分）

严格按照规定收费，得 7 分。

1、擅自提高收费标准，经查实每次扣 2 分；增设收费项目或“搭车”收费，每次扣 3 分；

2 没有按规定统一使用收费凭证，或将窗口收取的规费未按规定存入指定银行帐户的，每次扣 2 分。

（四）限时承诺（15 分）

严格执行限时承诺制度，在承诺时间内办结各类事项的，得 15 分。超过承诺时限，每超一天每件扣 1 分。对提前办结审批事项的分档次予以适当加分，最高得 10 分。档次划分及得分标准如下：

当月办件数	得 分
30 件以下	平均每提前 1 个工作日得 0.2 分

31—60 件	平均每提前 1 个工作日得 0.3 分
61—90 件	平均每提前 1 个工作日得 0.4 分
91—120 件	平均每提前 1 个工作日得 0.5 分
121—150 件	平均每提前 1 个工作日得 0.6 分
151—200 件	平均每提前 1 个工作日得 0.8 分
201 件以上	平均每提前 1 个工作日得 1 分

(五) 办事结果 (10 分)

在规定时限和职责范围内，办结率和准确率达到 100%，得 10 分。

1、办结率每减少 1 个百分点，扣 0.2 分；办事结果有差错的，每件次视情节扣 1—3 分；

2、实际未办结，但弄虚作假上报办结的，经查实，每次扣 5 分。

(六) 档案管理 (5 分)

档案管理规范，资料齐全，得 5 分。档案管理不规范，经查实每起扣 1 分；资料缺失，每起视情节扣 1—3 分。

(七) 窗口形象 (13 分)

办事秩序井然，工作人员站坐端庄，着装规范，佩证上岗，得 13 分。

1、上班未佩证或着装不规范的，每人每次扣 2 分；

2、上班时间吃零食、带小孩的发现一次扣 2 分；

3、非“中心”工作人员进入窗口内部的，发现一次扣 2 分，但确属工作需要的除外；

4、上班期间玩电脑游戏或电子游戏机的，发现一次扣 2 分，且所在窗口取消当月评红旗窗口和获奖的资格；

5、上班期间到其他部门窗口闲聊的，每人每次扣 2 分；

6、窗口无人值守的每次扣 3 分，且所在窗口取消当月评红旗窗口和获奖的资格。

(八) 环境卫生 (10 分)

保持窗口整洁，资料摆放有序，得 10 分。达不到要求的，酌情扣分。值周（值日）人员每日检查评分，然后综合评定月度得分。

（上述八项的扣分至小项扣完为止。）

(九) 窗口互评 (5 分)

各窗口每月互评一次，根据评议结果确定得分。评议“好”的得 5 分，评议“较好”的得 4 分，“一般”的得 3 分，“差”的得 2 分，然后综合评定本项得分。

(十) 服务对象评议 (10 分)

1、统一印发服务对象评议表，设置服务对象评议箱等多种方式开展评议监督，根据服务对象评议结果确定得分。反映“好”的得 10 分，“较好”的得 8 分，“一般”的得 6 分，“差”的得 4 分，然后综合评定本项得分。

2、如一个月内，无服务对象评议的，以“一般”计 6 分。

3、凡有群众来函、来电等方式，反映服务态度的，根据表扬或批评内容，每件分别加或扣 1 分；凡反映服务质量和办事效率的，每件加或减 1—2 分；但加分最高不超过 10

分，扣分至本项扣完为止。

二、对窗口工作人员实行按月考评和年终总评

从德、能、勤、绩进行考核，基本分 100 分。

(一) 思想品德 (20 分)

思想作风正，大局观念强，服务态度优，遵纪守法好，得 20 分。

- 1、有不文明言行，经查实每次视情节扣 1—2 分；
- 2、没佩证上岗或着装不规范，每次扣 2 分；
- 3、上班时间吃零食、带小孩的发现一次扣 2 分；
- 4、带外人进入窗口内部的，发现一次扣 2 分，但确属工作需要的除外；
- 5、上班期间玩电脑游戏或电子游戏机的，发现一次扣 2 分；
- 6、上班期间到其他部门窗口闲聊的，每次扣 2 分；
- 7、对窗口无人值守负直接责任的，每次扣 3 分；
- 8、不服从管理，协调办理事项不积极主动，视情节扣 1—3 分；
- 9、服务对象反映窗口工作人员有吃、拿、卡、要等不廉行为，经查实每次视情节扣 1—3 分，情节严重的，扣 3—10 分。

上述扣分至本项扣完为止。

(二) 业务技能 (20 分)

了解各项运行程序，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、准确地解释服务对象的咨询，经查实每起扣 1 分；

2、政策执行不当，每起扣 2 分；

3、协调不力，影响其他部门和服务对象开展工作的，每起扣 2 分；

4、文字表达不清，文字材料送发不及时，每起扣 1 分；

5、不能在承诺时限内按要求办结应独立完成的事项，每件次视情节扣 1—4 分。

上述扣分至本项扣完为止。

（三）出勤值勤（20分）

1、自觉遵守“中心”考勤制度，得 10 分。

（1）事假全月累计超过 5 天或病假累计超过 15 天，扣 5 分；

（2）迟到或早退每次扣 1 分；

（3）工作时间确实在岗，但上下班未签名的，每次扣 0.5 分；

（4）擅自脱岗，每次扣 2 分；

（5）旷工每半天扣 5 分。

2、自觉遵守各项会议制度，得 5 分。政治学习、业务培训，迟到每次扣 0.5 分，缺席每次扣 1 分；项目联审会（或联合踏勘），迟到每次扣 1 分，缺席每次扣 2 分。

3、自觉遵守值班制度和值班纪律，得 5 分。值班时擅自离岗，每次扣 2 分；值班人员不负责任发生严重后果，每

次扣 5 分。

上述扣分至小项扣完为止。

(四) 工作实绩 (40 分)

高质量完成各项任务，工作成绩显著，得 40 分。所在窗口获流动“红旗”或创造性成果及有重大贡献的另行加分。

1、办理事项，准确率达到 100% 的，得 15 分。办事结果有差错，每件次视情节扣 1—3 分。

2、在规定时限内，办结率达到 100% 的，得 15 分。办结率每减少 1 个百分点，扣 0.2 分。

3、服务对象对办理结果普遍表示满意，得 10 分。对办理结果有投诉的，经查实每件次扣 2 分。

4、窗口获流动“红旗”，每次每人另加 2 分。窗口受“黄旗”警告的，每次每人扣 2 分。

5、有创造性成果或重大贡献，经“中心”认定，给予 5—10 分的加分。

6、加分最高不超过 10 分；扣分至相应项扣完为止。

三、考核实施办法

(一) 考核由“中心”督查科负责实施。值班人员须将值班检查结果按时送交督查科。

(二) 考核结果每月公布。

(三) 年终根据每月考核结果的汇总情况，评出年度优胜窗口 2 名。

(四) 年终根据窗口工作人员每月考评结果综合评定。得分 100 分的，得基本奖 1200 元；得分超过 100 分的，在

基本奖的基础上，每超 1 分另加 30 元；得分不满 100 分，但高于 50 分（包括 50 分）的，在基本奖的基础上以每低 1 分减 20 元的方法确定数额。

（五）有下列情形之一的，不得参加年终评奖：

- 1、年终综合得分在 50 分以下的；
- 2、擅自离开“中心”工作岗位的；
- 3、虽经批准离岗，但在“中心”工作年累计不超过 6 个月的。

（六）虽不满一年，但符合年度考评的，按比例计发。

（七）没有或基本没有受理审批等事项的窗口及其工作人员不参加“中心”月、年度考核。

（八）“中心”管理人员参照窗口工作人员考评方法实行考评。

四、附则

（一）本办法自二〇〇三年九月一日起施行。

（二）本办法由永嘉县行政审批服务中心负责解释。

主题词：机构 服务 考核 办法 通知

抄送：市审管办，县委各部门，县人大办、政协办，县法院、检察院，驻永部队，各民主党派、人民团体、新闻单位。

永嘉县人民政府办公室

2003 年 8 月 25 日印发
