

遂宁市人民政府政务服务中心

遂政务发〔2019〕1号

遂宁市人民政府政务服务中心 关于印发《遂宁市市直部门（单位）派驻 工作人员考核办法（试行）》的通知

市直部门（单位）派驻工作人员：

《遂宁市市直部门（单位）派驻工作人员考核办法（试行）》已经市政务服务中心党组研究同意，现通知你们，请抓好落实。

遂宁市人民政府政务服务中心

2019年1月30日



遂宁市市直部门（单位）派驻工作人员 考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步加强各部门（单位）派驻工作人员的规范化管理，提高政务服务效能，维护窗口良好形象，依据遂宁市目标绩效管理委员会《遂宁市市直部门绩效管理办法》，坚持客观公正、民主公开、按季实施的原则，制定本《办法》。

第二条 本《办法》考核对象为市直部门（单位）和相关企事业单位派驻市政务服务中心的工作人员。

第三条 本《办法》考核内容为请休假制度、人员着装、秩序管理、服务行为、服务质效、参加集体活动、廉政纪律等7个方面。

第四条 本《办法》考核结果作为对派驻工作人员评优评先和计发窗口工作补贴的主要依据。

第二章 考核形式与程序

第五条 考核采取量化评分形式进行，坚持季度考核与年终考核相结合、民主评议与考核领导小组考评相结合。

第六条 考核领导小组由市政务服务中心领导班子成员、业务科室负责人组成，负责考核工作的指导、监督与审核。领导小组办公室设在中心督查科，督查科科长兼任办公室主任，负责考核日常工作。

第七条 考核分为季度考核和年度考核。年度考核以季度考核为基础，年度考核得分为季度考核得分的平均值。

第八条 考核由基础项和加分项两部分构成。基础项为 100 分，采取倒减分制计分。加分项在基础项实得分基础上统计，加分项年度合计最高分为 20 分。

第九条 考核由政务中心督查科组织实施并提出考核意见，报考核领导小组审核确定。

（一）季度考核。原则上每年 4、7、10 月第一周和 12 月最后一周，由派驻机构首席代表依照本《办法》对上一季度工作落实情况进行自查打分并报中心督查科，中心督查科审核汇总后在办事大厅显著位置公示 3 天，再将考核意见报考核领导小组审定后以书面形式通报。

（二）年度考核。次年 1 月上旬，由中心督查科汇总各派驻机构季度考核得分情况，并按得分高低排序评出优秀〔95 分（含）以上〕、称职〔80 分（含）至 95 分〕、基本称职〔65 分（含）至 80 分〕、不称职（65 分以下）四个等次，报考核领导小组审定后以书面形式通报。

第三章 基础考核内容及标准

第十条 请休假制度。严格落实《遂宁市人民政府政务服务中心部门单位派驻工作人员请休假管理办法》。

(一) 利用纸质表格申报请假 15 分钟(不含)至 0.5 天(含),非“窗口首席代表”工作人员,未经“窗口首席代表”电话请示部门“分管领导”同意,直接到中心督查科登记备案的,或“窗口首席代表”未电话请示部门“分管领导”同意,直接到中心督查科登记备案的,每次减 1 分。

(二) 利用纸质表格申报且假期 0.5 天(不含)以上,未填写《遂宁市人民政府政务服务中心窗口工作人员请休假审批表》并按规定程序签批的,每次减 1 分。

(三) 利用手机 App 终端请假 15 分钟(不含)以上,非“窗口首席代表”工作人员,未经“窗口首席代表”提交部门“分管领导”审批通过,直接向中心督查科提交的,或“窗口首席代表”未提交部门“分管领导”审批通过,直接向中心督查科提交备案的,每次减 1 分。

(四) 未落实窗口职责代理、窗口工作交接和去向告知制度而离岗休假的,每次减 2 分。

(五) 休息时间请假或假期将满突遇特殊情况申请续假,未经派驻部门分管领导电话向中心督查科报备,个人直接向中心督查科电话请假的,每次减 2 分。

（六）“个人私事假”每季度累计达 12 次（不含）以上或时间累计达 6 个工作日（不含）以上的，减 3 分。

（七）请“派驻单位工作假”每季度累计达 3 次（不含）以上或时间累计达 1.5 个工作日（不含）的，减 3 分。

（八）以“窗口业务事假”为名，休“个人私事假”的，每核实 1 次减 5 分。

（九）以个人最初选定的请假申报方式为准，擅自变更的，每次减 5 分。

（十）擅自离岗 15 分钟（不含）以上的，每次减 5 分。

第十一条 人员着装。严格落实《遂宁市人民政府政务服务中心工作人员着装规范》。

（一）未佩戴工作吊牌的，每次减 1 分。

（二）着装不整齐，敞胸露怀或挽袖卷裤腿或穿拖鞋的，每次减 2 分。

（三）未按统一时间换装的，每次减 2 分。

（四）未配套穿着的，每次减 2 分。

（五）未穿工作装的，每次减 5 分。

第十二条 服务行为。严格遵守市政务服务中心对派驻工作人员的行为规范。

（一）未按时上班或提前下班的，每次减 1 分。

（二）有办事群众等候时，长时间接打电话的，每次减 2 分。

（三）用 QQ 或微信长时间交流与工作无关内容的，每次减 2

分。

（四）面对办事群众态度不热情、不耐心或言语不文明的，每次减2分。

（五）串岗聊天、嬉笑打闹、听音乐、打瞌睡的，每次减5分。

（六）在岗位上吸烟或吃东西的，每次减5分。

（七）首问不负责，故意搪塞、刁难办事群众或推卸责任的，每次减5分。

（八）在电脑或手机上玩游戏或看视频、看低俗图片、逛购物网站、查阅股市等情形的，每次减10分。

第十三条 服务质效

（一）一次性告知制度落实不到位，回复咨询不完整、不准确，致使办事群众跑冤枉路、花冤枉钱的，每次减3分。

（二）擅自增加或变更申请材料、给办事群众增添办事成本的，每次减3分。

（三）已受理的事项，到下班时刻仍未办结，不提供延时服务且未征得办事群众同意的，每次减3分。

（四）落实窗口职责代理制度或窗口工作交接制度不到位，导致窗口业务被延误的，每次减5分。

（五）无正当理由退件或无正当理由不予许可的，每次减5分。

（六）窗口评价，为“基本满意”的每次减2分，为“不满意”的每次减5分。

(七)因“错办件”导致严重不良影响和后果的，每次减 10 分。

(八)出现“超时件”的，每次减 10 分。

第十四条 秩序管理

(一)窗口柜台(含台面)以内的卫生，清理维护不及时不到位的，每次减 1 分。

(二)工位上的办公设备和物品摆放零乱的，每次减 2 分。

(三)个人生活用品(茶杯除外)外置于办事群众视界内、有损窗口形象的，每次减 2 分。

(四)个人服装服饰乱搭乱挂的，每次减 3 分。

(五)对本柜台前办事秩序督导不力的，每次减 3 分。

(六)与办事群众发生争吵或抓扯的，每次减 5 分。

(七)私接电源或擅自使用大功率电器的，每次减 5 分。

(八)本窗口发生突发事件时，处置措施不当、行动迟缓导致不良影响和后果的，每次减 10 分。

第十五条 参加集体活动

(一)迟到、早退的，每次减 2 分。

(二)擅自缺席的，每次减 5 分。

(三)在会场上交头接耳、接打电话、打瞌睡等影响会场秩序的，每次减 5 分。

第十六条 廉政纪律

(一)有“吃、拿、卡、要”行为的，每次减 10 分。

(二)给中介机构介绍推荐有偿代办业务的，每次减 10 分。

(三) 从事有偿代办中介服务活动的，每次减 10 分。

第四章 加分

第十七条 派驻工作人员有下列情形之一的予以加分，同一事项按最高加分统计，不重复加分，年度考核加分合计最高不超过 20 分。

(一) 会议表扬。被市政务服务中心主要领导表扬的，每次加 1 分；被市级领导表扬的，每次加 3 分。

(二) 通报表扬。被《政务服务中心动态》表扬的，每次加 1 分；被市级督查组或领导小组以工作通报、简报形式表扬的，每次加 3 分；被省级以上督查组以工作通报、简报形式表扬的，每次加 5 分。

(三) 办事企业和群众赞扬。当面以“锦旗”形式赞扬的，每次加 2 分，最高分为 5 分。

(四) 媒体宣扬。主动撰写报送信息，每篇加 0.1 分；被市政务服务中心门户网站宣扬的，每次加 0.5 分；被《遂宁日报》、遂宁电视台或市政府门户网站宣扬的，每次加 3 分；被省级以上主流媒体宣扬的，每次加 5 分。

(五) 参与协调重大事项，带动作用明显的，每次加 2 分。

(六) 代表市政务服务中心参加上级组织的集体活动，争得荣誉的，每次加 2 分，最高分为 5 分。

(七) 处置突发事件贡献突出的，每次加 3 分。

(八) 积极建言献策被采纳的，每项加 1 分，最高不超过 3 分。

第五章 奖惩

第十八条 派驻工作人员季度、年度考核结果均在派驻部门单位和窗口中通报。

第十九条 考核领导小组依据年度考核结果，对市直部门(单位)派驻工作人员对应优秀、称职、基本称职、不称职核定窗口工作补贴等级。其他企事业单位参考年度考核结果核发派驻工作人员奖金。

第二十条 派驻工作人员有下列情形之一的，取消年度评优资格。

(一) 因严重违纪违规被退回原单位的。

(二) 有违反本《办法》第十二条第八款、第十三条第七款和第八款、第十四条第八款和第十六条规定情形的。

(三) 全年参加市政务服务中心组织的集体活动次数未超过 60% 的。

第二十一条 派驻工作人员出现本《办法》未作规定但应予以表扬肯定情形的，比照本《办法》类似情形加分；出现本《办法》未作规定但应当予以批评纠正情形的，比照本《办法》类似情形减分。

第六章 附则

第二十二条 本《办法》自印发之日起施行。2009年6月印发的《遂宁市人民政府政务服务中心部门窗口工作人员考核办法》即行废止。