

梅州市政务服务数据管理局 文件

梅市政数〔2021〕9号

梅州市政务服务数据管理局印发《梅州市政务服务大厅窗口及工作人员绩效评价实施细则》的通知

市有关单位：

现将《梅州市政务服务大厅窗口及工作人员绩效评价实施细则》印发给你们，请遵照执行。

梅州市政务服务数据管理局

2021年8月17日

梅州市政务服务大厅窗口及工作人员 绩效评价实施细则

第一章 总则

第一条 为进一步加强市政务服务大厅规范化建设,提高窗口及工作人员办事效率,优化政务服务环境,打造“规范、高效、热情、廉洁”政务服务大厅,根据相关法律法规及《梅州市政务服务政务中心运行管理办法》,结合实际,制定本实施细则。

第二条 本细则适用于市政务服务大厅窗口及工作人员。绩效评价分为窗口及工作人员月度(每2个月)绩效评价、年度绩效评价。顶岗人员在窗口工作期间表现纳入被顶岗人员及进驻窗口的绩效评价内容。到窗口工作时间不满半年的工作人员,不参加年度综合评价。

第二章 组织及原则

第三条 市政务服务中心(以下简称“政务中心”)负责组织实施窗口及工作人员绩效评价工作。

第四条 绩效评价坚持“民主公开、实事求是、客观公正、注重实绩、统筹兼顾”原则,采取定量与定性评分、内部与外部评价、日常巡查与效能监督相结合方式。

第五条 绩效评价实行百分制,基础分为100分,实行倒扣分法。扣分项扣完为止,奖励加分不超过15分,同一项目加

分不累计，取最高值。

第三章 窗口评价

第六条 窗口分为 A、B、C 类窗口。A 类窗口：市场监管、不动产登记、公安、税务、医保、公积金等前后台窗口；B 类窗口：社会民生经营许可类、工程建设项目类对应的进驻单位前后台窗口；C 类窗口：社会民生经营许可类、工程建设项目类综合业务受理窗口。

第七条 窗口评价指标为：窗口建设、服务规范、服务效能、服务评价。

第八条 窗口绩效评价得分=100 分-本窗口扣分+本窗口奖励加分。按绩效评价得分推选月度、年度“先进窗口”，月度绩效评价推选的“先进窗口”数一般不超过参评窗口总数的 10%，年度绩效评价推选的“先进窗口”数一般不超过参评窗口总数的 15%。

第九条 A、B 类窗口评价内容。

（一）窗口建设（25 分）。

1. 领导重视（4 分）。

（1）进驻单位重视窗口建设，定期研究窗口工作，AB 岗分管领导每月到窗口现场办公 2 次以上，每缺 1 次扣 1 分。

（2）窗口实行授权制，没有《依申请办理的政务服务事项授权书》、行政（业务）审批专用章的，每项扣 1 分。

2. 队伍建设（6分）。

（1）未按要求选派政治素养高、业务能力强、服务态度好、工作作风优的在编在岗工作人员进驻市政务服务大厅的，每人（次）扣1分。

（2）窗口工作人员不能胜任窗口工作，未按政务中心要求更换的，每人（次）扣1分。

（3）未按规定履行人员调整手续，擅自调换窗口工作人员、以临聘人员顶岗的，每人（次）扣2分。

（4）对临时顶岗人员疏于管理，违反政务中心规定的，每人（次）扣1分。

（5）未向政务中心报备，在工作时间安排窗口工作人员参加本单位活动或安排窗口工作人员回单位取、送资料导致空岗的，每人（次）扣1分。

3. 组长负责（5分）。

（1）组长对窗口工作负总责，未明确窗口组长的，扣2分；未签订《窗口组长授权书》的，扣1分。

（2）窗口组长不履行窗口管理责任，没有抓好窗口工作人员的日常管理，导致窗口工作人员作风懒散、服务效能下降的，扣2分。

（3）窗口组长没有落实政务中心管理制度的，每项（次）扣1分。

（4）窗口组长因公（私）外出时，未指定代行职责人员、

安排好工作并向政务中心报备的，每次扣1分。

4. 窗口管理（6分）。

（1）窗口工作人员未严格执行考勤、请（休）假、外出登记、安全保卫、卫生保洁、用水用电、公共财产、应急处理、信息化设备及网络使用等管理制度的，每项（次）扣3分。

（2）窗口工作人员不遵守会议、学习培训、工作岗位等各项工作纪律，不注意形象行为、规范上岗、廉洁自律规定的，每项（次）扣2分。

5. 协调配合（4分）。

（1）对政务中心牵头转办事项未落实的，每项扣1分。

（2）未按要求、按时报送业务办理情况、工作总结等资料的，每次扣1分。

（3）未按要求派人参加市政务服务数据管理局或政务中心组织的会议、活动的，每次扣1分。

（二）服务规范（25分）。

1. 事项管理（9分）。

（1）凡广东省政务服务网梅州分厅对外公布的依申请政务服务事项应100%进驻市政务服务大厅，每下降5个百分点扣1分。

（2）凡进驻市政务服务大厅的事项未在大厅受理的，每项（次）扣2分。

（3）依据法律规定或上级文件要求应进行增减调整的事项，

在 10 个工作日内未调整的，每项（次）扣 2 分。

（4）对应纳入市统一申办受理平台的事项，经检查未纳入或未及时更新的，每项（次）扣 1 分。

（5）不按事项管理规定进驻、调整、撤出市政务服务大厅的，每项（次）扣 2 分。

2. 标准化应用（4 分）。

（1）未严格按照咨询、预约、受理、审查、告知、送达等服务流程规范的，每项（次）扣 2 分。

（2）事项办理标准、条件、环节与广东省政务服务网梅州分厅公布内容不一致，对企业群众提出规定以外要求的，每项（次）扣 2 分。

3. 台帐建立（2 分）。

（1）未建立工作台帐的，每次扣 2 分。

（2）台帐不齐全的，每少 1 项扣 0.5 分。

4. 政务公开（4 分）。

（1）未及时公开办事指南、事项办理流程等的，每项（次）扣 2 分；未及时公开便民新政策、新举措的，每项（次）扣 2 分。

（2）对不能予以公开的信息进行公开或公开的信息有误的，每项（次）扣 2 分。

5. 依规收费（6 分）。

（1）擅自调整收费项目、标准或搭车收费的，每项（次）扣 2 分。

(2) 未公布法定收费项目、标准的，每项（次）扣 2 分。
无收费项目的不扣分。

(3) 依据法律法规规定和上级文件要求调整收费项目、标准，未及时向政务中心报备的，每项（次）扣 2 分。

(三) 服务效能（28 分）。

1. 服务质量（4 分）。因窗口工作人员责任未按时办结、退件的，每项（次）扣 2 分；未按规定办理事项造成不良影响的，每次扣 2 分。

2. 执行制度（5 分）。未执行“一次性告知”“服务承诺”“首问负责”“限时办结”“容缺受理”“绿色通道”等服务制度的，每项（次）扣 2 分。

3. 改革创新（3 分）。

(1) 未按计划完成市委、市政府和市政务服务数据管理局布置的改革任务的，扣 2 分。

(2) 未围绕优化营商环境、审批服务便民化、弱势群体服务等方面开展创新服务的，扣 1 分。

4. 联审联办（3 分）。

(1) 牵头单位不履行牵头职责或不按联审联办规定自行办理的，每次扣 3 分。联办单位不配合牵头单位工作导致审批时间延误的，每次扣 3 分。不涉及联审联办业务的不扣分。

(2) 期限内未完成绿色通道重点项目联审联办工作的，扣 3 分。

5. 线上线下一体化（13分）

（1）系统联通（3分）。进驻单位业务系统未与广东省统一身份认证平台、市政务外网联通的，每项扣1分；未与市统一申办受理平台联通、数据未对接的，每项扣1分。

（2）办理事项“三率”指标（3分）。依申请政务服务事项网上全流程办理率、网上可办理率和网上办结率未达到当年市级相关指标要求的，每项扣1分。

（3）两减一即（3分）。到大厅现场办理次数1次及以下比率、大厅办理事项时限压减率和即办件比例均未达到当年市级相关指标要求的，每项扣1分。

（4）电子证照汇聚应用。（4分）

①在市统一申办受理平台办理的事项，颁发纸质证照时电子证照同步签发率未达到100%的，每下降10个百分点扣1分。

②在办事材料中涉及证照类的，电子证照调用率（电子证照代替纸质证照）未达到80%以上的，每下降10个百分点扣1分。

（四）服务评价（22分）。

（1）效能监督（5分）。事项办理全程纳入效能监督平台进行监督，保障100%按时办结，出现红牌的，每项（次）扣5分。

（2）回访评议（2分）。向服务对象随机发放满意度调查表或进行电话回访，服务对象反馈不满意、非常不满意，核查为窗口责任的，每次扣2分。

（3）投诉情况（10分）。因服务态度、办事效能等原因受到

服务对象批评或投诉的，每次扣 3-5 分。

①服务对象现场投诉或通过电话、意见箱、意见簿、12345 政务服务便民热线投诉的，核查为窗口责任的，每次扣 3 分。

②省政务服务“好差评”系统里被评价为“不满意”“非常不满意”的，核查为窗口责任的，每次分别扣 2 分、3 分。

③被新闻媒体曝光或明查暗访批评处理、各级各类通报批评的，每次扣 5 分。

(4) 投诉回复 (5 分)。未及时回复服务对象在各类渠道的投诉或咨询的，每次扣 2 分；回复推诿塞责或含糊不清引起群众不满意的，每次扣 3 分。

第十条 C 类窗口评价内容。

(一) 窗口建设 (25 分)。

1. 组长负责 (10 分)。

(1) 窗口组长不履行窗口管理责任，没有抓好窗口工作人员的日常管理，导致窗口工作人员作风懒散、服务效能下降的，扣 3 分。

(2) 窗口组长没有落实政务中心管理制度的，每项扣 2 分。

(3) 窗口组长因公 (私) 外出时，未指定代行职责人员、安排好工作并向政务中心报备的，每次扣 3 分。

(4) 窗口组长不服从政务中心管理，不听从政务中心工作安排的，每次扣 2 分。

2. 窗口管理 (10 分)。

(1) 窗口工作人员未严格执行考勤、请(休)假、外出登记、安全保卫、卫生保洁、用水用电、公共财产、应急处理、信息化设备及网络使用等管理制度的, 每项(次)扣3分。

(2) 窗口工作人员不遵守会议、学习培训、工作岗位等各项工作纪律, 不注意形象行为、规范上岗、廉洁自律规定的, 每项(次)扣2分。

3. 协调配合(5分)。

(1) 对政务中心牵头转办的事项未落实的, 每项扣1分。

(2) 未按要求、按时报送业务办理情况、工作总结等资料的, 每次扣2分。

(3) 未按要求派人参加市政务服务数据管理局或政务中心组织的会议、活动的, 每次扣2分。

(二) 服务规范(25分)。

1. 标准化应用(8分)。

(1) 未严格按照咨询、预约、受理、审查、告知、送达等服务流程规范的, 每项(次)扣2分。

(2) 事项办理标准、条件、环节与广东省政务服务网梅州分厅公布内容不一致, 对企业群众提出规定以外要求的, 每项(次)扣3分。

2. 台帐建立(2分)。

(1) 未建立工作台帐的, 每次扣2分。

(2) 台帐不齐全的, 每少1项扣0.5分。

3. 收件管理（9分）。

（1）资料不齐、不具备申请资格仍收件的，每次扣3分。

（2）擅自增加、减少申请材料或出现漏收、错收的，每次扣3分。

（3）对符合法定条件的申请不予收件的，每次扣3分。

4. 材料交接（6分）。

（1）未及时移交材料造成群众等候时间超过承诺时间的，每次扣2分。

（2）遗失相关资料的，每项（次）扣4分。

（3）未办理材料交接手续的，每次扣2分。

（三）服务效能（23分）。

1. 服务质量（8分）。因窗口工作人员责任未按时办结、退件的，每项（次）扣3分；未按规定办理事项造成不良影响的，每次扣3分。

2. 执行制度（12分）。

未执行“一次性告知”“服务承诺”“首问负责”“限时办结”“导服导办”“容缺受理”“绿色通道”等服务制度的，每项（次）扣2分。

3. 改革创新（3分）。

（1）未按计划完成市委、市政府和市政务服务数据管理局布置的改革任务的，扣2分。

（2）未围绕优化营商环境、审批服务便民化、弱势群体服

务等方面开展个性化服务创新的，扣1分。

（四）服务评价（27分）。

（1）效能监督（5分）。事项办理全程纳入效能监督平台进行监督，保障100%按时办结，出现红牌的，每项（次）扣5分。

（2）回访评议（3分）。向服务对象随机发放满意度调查表或进行电话回访，服务对象反馈不满意、非常不满意，核查为窗口责任的，每次扣3分。

（3）投诉情况（14分）。因服务态度、办事效能等原因受到服务对象批评或投诉的，每次扣2-5分。

①服务对象现场投诉或通过电话、意见箱、意见簿、12345政务服务便民热线投诉的，核查为窗口责任的，每次扣3分。

②省政务服务“好差评”系统里被评价为“不满意”“非常不满意”的，核查为窗口责任的，每次分别扣2分、3分。

③被新闻媒体曝光或明查暗访批评处理、各级各类通报批评的，每次扣5分。

（4）投诉回复（5分）。未及时回复服务对象在各类渠道的投诉或咨询的，每次扣2分；回复推诿塞责或含糊不清引起群众不满意的，每次扣3分。

第十一条 窗口加分事项。指在本月度或年度内给予一次性相应加分，同一项目加分就高不就低，不重复累计加分。

（一）进驻部门主要负责同志到窗口调研指导工作，当月度每次加2分。此项累计加分不超过4分。

(二) 收到服务对象赠送锦旗或表扬信，当月度每面（封）分别加 0.5 分、0.2 分。此项累计加分不超过 3 分。

(三) 月度办件量 3000 件以上的，当月度加 0.5 分。

(四) 积极向政务中心报送信息，被政务中心、市政务服务数据管理局采用的，当月度每条分别加 0.1 分、0.2 分。被国家级、省级、市级媒体或刊物采用的，当月度每条分别加 3 分、2 分、1 分。

(五) 在本单位本系统、市政务服务数据管理局组织的创先争优活动中获得表彰奖励的，当月度加 2 分。

(六) 贯彻落实国家和省优化营商环境改革举措复制推广工作，每推出 1 项便捷举措，当月度加 1 分。

(七) 每获评 1 次月度“先进窗口”，在评选年度“先进窗口”时加 1 分，加分可叠加。

(八) 先进事迹在国家级、省级、市级媒体宣传的，当月度、年度分别各加 5 分、4 分、3 分。

(九) 获国家级、省级、市级表彰荣誉的，当月度、年度分别各加 5 分、4 分、3 分。

第四章 窗口工作人员评价

第十二条 窗口工作人员评价指标为：岗位表现、业务能力、服务效能、依法遵规。窗口工作人员绩效评价得分=100 分-扣分+奖励加分。按绩效评价得分推选月度、年度“服务标兵”，月度

绩效评价推选“服务标兵”数一般不超过参评窗口工作人员总数的10%，年度绩效评价推选的“服务标兵”数一般不超过参评窗口工作人员总数的15%。

第十三条 窗口工作人员评价内容

（一）岗位表现（25分）。

1. 形象外表（5分）。

（1）男留长发、胡须、染发的，女化浓妆、披头散发的，每项（次）扣1分。

（2）未按规定在工作时间穿着制服、工作服的，每次扣1分。穿拖鞋、短裤、短裙的，每项（次）扣1分。

（3）不佩戴、不摆放统一的工作牌的，每项（次）扣1分。

2. 言行举止（5分）。

（1）用语不文明、与服务对象发生争执、吵架的，视情节严重每次扣1-3分。

（2）行为不规范不得体，大声喧哗、吸烟进食、聚谈闲聊、睡觉、玩游戏、看视频、上网聊天（QQ、微信等）的，每次扣2分。

3. 精神面貌（3分）。作风漂浮、萎靡不振、散布不利于工作言论等的，每次扣1分。

4. 遵章守纪（12分）。

（1）违反考勤、请（休）假、外出登记、安全保卫、卫生保洁、用水用电、公共财产、应急处理、信息化设备及网络使用

等管理制度的，每项（次）扣 3 分。

（2）泄露部门或服务对象隐私信息的，每次扣 3 分。

（3）不服从政务中心及其窗口管理，造成不良影响的，每次扣 3 分。

（4）不遵守会议、学习培训、工作岗位等各项纪律的，每项（次）扣 3 分。

（二）业务能力（25 分）。

1. 基本技能（3 分）。一体化自动化办公设备操作不熟练，不能流利使用普通话与群众沟通交流的，每项（次）扣 1 分。

2. 业务水平（5 分）。不熟悉政策法规、岗位业务流程，对群众咨询推诿、解答含糊不清、未一次性告知的，每项（次）扣 3 分；因业务不熟引起群众不满或投诉的，每项（次）扣 5 分。

3. 协调配合（2 分）。不主动配合窗口工作，造成工作“中梗阻”，影响窗口服务工作的，每次扣 2 分。

4. 规范操作（15 分）

（1）收件规范（3 分）。没有按事项标准化收件，重收、漏收、错收的，每次扣 2 分。

（2）过程规范（5 分）。办理事项未及时进行登记或未录入市统一申办受理平台的，每项扣 2 分；办理事项过程中录入信息错误的，每项扣 2 分；未打印收件受理回执的，每次扣 1 分；不按规程办理事项的，每项（次）扣 2 分。

（3）物料流转规范（4 分）。未及时移交材料造成办事时间

超过承诺办理时限的，每次扣 2 分；遗失相关资料的，每次扣 4 分；未办理材料交接手续的，每次扣 1 分。

（4）台帐规范（2 分）。未建立事项办理工作台帐的，扣 2 分；台帐不齐全的，每少 1 项扣 0.5 分。

（5）台面管理（1 分）。工作台面摆放与工作无关的物件，台面不整洁、乱摆乱放的，每次扣 1 分。

（三）服务效能（30 分）。

1. 执行服务制度（10 分）。未执行“一次性告知”“服务承诺”“首问负责”“限时办结”“容缺受理”“绿色通道”等服务制度的，每项（次）扣 2 分。

2. 服务质量（6 分）。因窗口工作人员责任造成未按时办结、退件的，每项（次）扣 3 分；未按规定办理事项造成不良影响的，每次扣 6 分。

3. 回访评议（4 分）。向服务对象随机发放满意度调查表或进行电话回访，服务对象反馈不满意、非常不满意，经核查为窗口工作人员责任的，每次扣 2 分。

4. 投诉情况（5 分）。因服务态度、办事效能等原因受到服务对象批评或投诉的，每次扣 2-5 分。

（1）服务对象现场投诉或通过电话、意见箱、意见簿、12345 政务服务便民热线投诉的，核查为窗口工作人员责任的，每次扣 3 分。

（2）省政务服务“好差评”系统里被评价为“不满意”“非

常不满意”的，核查为窗口工作人员责任的，每次分别扣2分、3分。

5. 投诉回复（5分）。未按要求及时回复群众在各类渠道的投诉或咨询的，每次扣2分；回复推诿塞责或含糊不清引起群众不满意的，每次扣3分。

（四）依法依规（20分）。

1. 依法审批（8分）。

（1）对符合法定条件的申请不受理不审批的，每件（次）扣5分。

（2）对不具备申请资格、不符合法定条件或超越职责的申请仍受理的，每件（次）扣5分。

（3）不按法律法规规定的项目、标准收费的，每次扣8分。

2. 廉洁自律（12分）。

（1）审批过程中弄虚作假、徇私舞弊、滥用职权等行为的，每次扣8分。

（2）在服务过程中“吃、拿、卡、要”，以任何形式向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动，经查实的，每次扣8分。

（3）违纪违反党纪政纪、法律法规被有关部门查处、被新闻媒体曝光、通报的，每次扣12分。

第十四条窗口工作人员加分事项。指在本月度或年度内给予一次性相应加分，同一项目加分就高不就低，不重复累计加分。

（一）收到服务对象赠送锦旗或表扬信，当月度每面（封）分别加 0.5 分、0.2 分。此项累计加分不超过 3 分。

（二）月度办件量 3000 件以上的，当月度加 0.5 分。

（三）积极向政务中心报送信息，被政务中心、市政务服务数据管理局采用的，当月度每条分别加 0.1 分、0.2 分。被国家级、省级、市级媒体或刊物采用的，当月度每条分别加 3 分、2 分、1 分。

（四）积极主动服务群众、为群众排忧解难的事例，被市政务服务数据管理局通报表扬的，当月度加 1 分。

（五）在本单位本系统、市政务服务数据管理局组织的创先争优活动中获得表彰奖励的，当月度加 2 分。

（六）评为月度“服务标兵”或季度“共产党员先锋岗”，在评选年度“服务标兵”时，每 1 次月度“服务标兵”或季度“共产党员先锋岗”加 0.5 分。所在窗口被评为年度“先进窗口”的，窗口组长在年度绩效评价中加 1 分。

（七）月度全勤的在月度评价中加 1 分，年度全勤的在年度评价中加 3 分。

（八）先进事迹在国家级、省级、市级媒体宣传的，当月度、年度分别各加 5 分、4 分、3 分。

（九）获国家级、省级、市级表彰荣誉的，当月度、年度分别各加 5 分、4 分、3 分。

（十）在市级及以上报刊、本行业技术领域、行业协会刊物

中发表文章、学术论文或正式出版有价值的著作，当月度、年度分别加 2 分（市级）、3 分（市级以上）。

第五章 评价结果应用

第十五条 窗口绩效评价按月度、年度总分从高到低依次分为优秀（90 分及以上）、良好（80-89 分）、合格（60-79 分）、不合格（60 分以下）四个等次。窗口工作人员绩效评价按月度、年度总分从高到低依次分为优秀（90 分及以上）、良好（80-89 分）、合格（60-79 分）、不合格（60 分以下）四个等次。

第十六条 窗口年度绩效评价结果作为进驻单位本年度市级机关绩效考核“行政审批和政务服务效能”专项考核的主要依据。

第十七条 窗口及工作人员绩效评价等次评定结果作为年度“先进窗口”“服务标兵”及进驻单位公务员平时考核、年度考核和事业单位工作人员年度考核的主要依据。工作人员月度评价连续 2 次不合格的，通报其进驻单位。年内连续 3 次不合格的，退回其进驻单位。

第十八条 有下列情形的作绩效评价降级处理：

1. 月度因私请假累计 5 天及以上的，取消当月度“服务标兵”资格；月度因私请假累计 10 天及以上的，当月度绩效评价降级处理。年度因私请假累计 30 天及以上或本年度受过绩效评价降级处理的，取消年度“服务标兵”资格、年度绩效评价降级处理。

2. 被新闻媒体曝光或明查暗访批评处理、各级各类通报批评以及违纪违法追责处分的，当月度窗口及当事工作人员绩效评价作降级处理，取消年度“先进窗口”“服务标兵”资格。

第六章 附则

第十九条 本实施细则由梅州市政务服务数据管理局负责解释，自印发之日起施行，此前印发的关于政务服务大厅绩效评价相关规定与本实施细则不一致的，以本实施细则为准。

公开方式：主动公开

抄送：市纪委监委派驻市政府办公室纪检监察组，市政务服务大厅各窗口。

梅州市政务服务数据管理局办公室

2021年8月17日印发
