

附件1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 管理 |  |  | 管理 |
| 管理内容 |
| 项目 | 计分 |

1.迟到、早退、空岗、串岗的或提前就餐的，每次扣2分，超过30分钟的，每次扣4分。

2.旷工的，每天扣10分；无故未考勤的，每次扣5分。

3.因私事请假每天扣 2分，未请假擅离岗位的，视为旷工。进驻窗口人员原则上不再从事单位日常工作。确需因公请假的，需经单位主管领导签字同意加盖章公章后不计入扣分。

工作 4.上班时间聊天、打嗑睡，吃零食、玩手机、玩游戏、炒股、网上购物或在办公区域内吸烟等纪律 从事与工作无关活动的，每次扣5分。

5.未佩带工作证，不着工装，每次扣5分。

6.窗口物品摆放杂乱，垃圾乱扔，卫生不整洁，每日次扣相关责任人 2分，

7.首席代表无故不参加大厅组织的各项活动或会议，每次扣5分。

8.不服从大厅工作安排，未按时完成工作任务的，每次扣5分。

1.每月不按时向政务服务股报送当月办件数量的，一次扣窗口首席10分。

2.不使用新乡政务服务平台或者不及时不完整录入受理办件情况的，每次扣窗口首席5分。

3.即办件未能当场办结的，每次扣 2分；承诺件未在规定时限内办理、报送、超时出现红牌警服务告的每超1个工作日扣责任人 2分。不能明确责任人的，扣首席代表分数。规范。

|  |  |
| --- | --- |
| 服务规范 | 4.未认真履行一次性告知制的，每次扣3分。5.接待服务对象或接听电话用语不规范，每次扣 2分；与服务对象发生争吵等每次扣5分，造 |

成不良影响的，每次扣10分.

6.正在办理的事项，无故中止办理的，发现一起扣3分

1.擅自增设收费项目、提高收费标准、搭车收费、搭售报刊杂志或其他书籍资料等不廉洁行为，

|  |  |
| --- | --- |
| 廉洁自律 | 经查属实的，每次扣50分。并报有关部门处理.2.指定中介服务机构，或向中介机构介绍业务、从事其他有偿中介活动，经查属实的，每次扣自律50分.并报有关部门处理。 |

3.办理审批事项过程中有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为，经查属实的，每次扣 50分，并报有关部门处理。

1.每月按要求上报政务信息，被采用的每篇加5分（多人署名的平分）。

2.因服务优质、事迹突出受到企业，群众赠送牌匾、锦旗的，每次加 5分，此项最高加10分（具体到人员的直接加个人得分，不能具体到人的相关窗口人员平分)

3.受到政务服务中心书面通报表扬的，每次加10分

4.单位窗口所有人员当月得奖励加分总和的5％计入窗口首席得分，被省、市、县明察暗访发现问题的窗口取消当月加分项目。

5.下班不按要求关闭电源，门窗的，每次扣相关责任人 5分。

|  |  |
| --- | --- |
| 奖惩 | 6.“好差评”出现不满意、非常不满意的每次扣20分（明确当事人的扣当事人，不明确的扣 |

相关窗口所有人)；不主动邀请评价的每次扣1分。

7.在政务服务平台被投诉的，每次扣20分；在大厅被投诉经查实的，每次扣10分（明确当事人的扣当事人，不明确的扣相关窗口所有人)
8.被市级以上纪检部门或行风监督员等明查暗访通报，或者媒体曝光的，扣 100分，取消年度评优评先资格；被县纪检监察部门或行风监督员等明查暗访通报，或媒体曝光的扣50分，取消

年度评优评先资格。

9.信息上报按信息宣传管理办法（试行）执行。

合计