

关于修订《广德市数据资源管理局绩效考核管理办法》的通知

各窗口、科室：

现将修订后的《广德市数据资源管理局绩效考核管理办法》印发给你们，请认真组织学习，严格遵照执行。

广德市数据资源管理局

2023年8月28日

广德市数据资源管理局绩效考核管理办法

为持续深化“一改两为”，全面提升市政务服务中心工作效能，改进工作作风，规范服务行为，强化服务意识，建立健全“以绩效考核管人、以流程优化管事”运行体系，特制订本管理办法。

一、考核范围

市政务服务中心大厅18个市直单位派驻窗口及局机关6

个科室。

二、考核主体

成立由市数据资源局主要领导任组长，分管领导任副组长，政务督查科、政务数据服务科、工会、办公室等科室负责人为成员的考核领导小组。

三、考核方式

将考核工作融入日常工作管理，实行实时考核，台账管理，月底汇总，次月通报。

四、考核内容及评分标准

（一）出勤到岗（30分）

工作人员严格按照规定到岗办公，遵守考勤制度，无违反相关规定的，得30分。窗口考勤扣分规则为：窗口所有工作人员每月缺勤总次数/窗口所有工作人员每月应出勤总次数*30（保留小数点后两位，四舍五入）。有以下情形的，予以扣分：

每天上下午上下班共签到4次，迟到、早退每次扣1分；未经请假不签到、脱岗的视为旷工，每次扣2分。

按请假审批权限（政务督查科1天，分管领导2天，主要领导3天及以上）审批同意的事假、病假、产假、婚假、丧假、年休假不扣分；因公出差、学习、培训等工作请假的（需附文件、分管领导或主要领导审批同意单）不扣分。

窗口无故无人值守的每次扣2分，且取消所在窗口当月评选“优质服务窗口”资格。

窗口人员调入、调出以局分管领导或主要领导审批为

准，离岗无调出公函的按缺勤计算。

（二）工作纪律（15分）

窗口工作人员严格遵守各项工作纪律，认真履行服务规范，办事秩序井然，得15分。所在窗口工作纪律扣分规则为：窗口所有工作人员每月总扣分数÷窗口所有工作人员数（保留小数点后两位，四舍五入）。有以下情形的，由督查人员和窗口首席代表现场予以纠正，并予以扣分。

1.服务规范（5分）

有以下情形的，予以扣分：

工作人员上班期间未按规定着装，每发现一次扣1分。

窗口工作人员未配证上岗，每发现一次扣1分。

窗口工作人员不能正确放置离岗告知牌，每发现一次扣1分。

上班时间玩电脑游戏、玩手机、上网聊天、炒股、听耳机、看网络视频、网络购物、抽烟、吃早点、吃零食、工作人员之间闲聊、接收外卖或快递、下班未切断办公设施电源的，每发现一项一次扣1分。

将无关人员带入窗口滞留的，每发现一次扣1分。

工作人员一个月中被查实违反工作纪律达3次的，由局分管负责人约谈该窗口首席代表和当事人，如屡教不改的，采用召回机制。

2.投诉处理（5分）

服务对象有投诉，经查，系窗口工作人员责任的，每件扣2.5分；造成重大影响的双倍扣分，并取消当月“优质服务

窗口”、年度“红旗窗口”评比资格。

3.卫生保洁（5分）

地面、桌面、柜台面不清洁，灰尘多、污渍明显，每发现一次扣1分。

文件夹、公示牌、纸笔、废纸篓等办公用品乱摆乱放，垃圾不及时倾倒，每发现一次扣1分。

衣物、背包、水瓶、雨伞等生活物品乱搭乱摆乱放，每发现一次扣1分。

（三）业务管理（45分）

未按要求进驻事项方面。应当进驻政务服务中心大厅的行政审批事项和政务服务事项及省市要求进驻窗口开展的公共服务事项，未按要求进驻大厅开展业务的，窗口每项扣2分；进驻窗口的政务服务事项及公共服务事项发生取消或法规要求等变更的，窗口5个工作日内未及时调整并报送政务数据服务科的，经查实，窗口每次扣2分；窗口事项出现“回流”至部门办理的，窗口每次扣2分。

未按要求参与、配合目标管理和营商环境（政务服务）考核方面。未按要求答复抽查电话，导致服务精准度指标扣分的，窗口每次扣2分；未按要求制作电子证照的（每月抽查高频事项），窗口每次扣2分；未按要求认领、编制“全省一单”事项的，窗口每次扣2分；未按要求推广使用全省通办系统的，窗口每次扣2分；服务对象通过安徽省政务服务网或“皖事通”APP提交的办事申请（含相关咨询、异议、投诉），窗口未在规定时间内完成受理或回复的，窗口每件

扣 3 分。工作不力导致其他指标扣分的，窗口每次扣 2 分。

相关业务办理被省、市督查负面通报的，事项所属窗口扣 5 分。

未按时按质上报窗口业务办理数据的，窗口每次扣 1 分。

向服务对象指定中介服务或违规收费的，窗口每件次扣 5 分。

未按要求运行维护“好差评”设备方面。窗口工作人员与“好差评”受评人员不一致的，窗口每次扣 1 分；已办结事项的好差评结果中，每出现一个差评（1 星、2 星评价），经核查属实的，窗口扣 1 分，直接责任人扣 1 分；未按要求维护管理“好差评”设备，出现设备关机或屏幕黑屏的，窗口每个每次扣 0.5 分。

未严格执行“一制度两窗口”机制方面。未及时妥善处理“办不成事”反映窗口转办事项的，窗口每次扣 1 分；周末轮岗人员迟到、早退时间达半个小时的，窗口每次扣 0.5 分，无特殊情况长时间不在岗的（1 小时以上），窗口每次扣 1 分，未到岗的，窗口每次扣 3 分。

（四）文明创建（3 分）

无故不参加文明创建及相关活动的个人及窗口每次各扣 1 分；到岗不及时或不履职的个人及窗口每次各扣 0.5 分；被相关单位通报经查实的个人及窗口每次各扣 1.5 分。

（五）信息宣传（2 分）

每向办公室上报 1 条信息加 0.1 分，被市委市政府信息工作部门或门户网站采用的另加 0.1 分，与窗口工作无关的

不得分。

被国家、省、市、县各级主流新闻媒体、客户端、公众号或上级主管部门采用的，分别加 2、1、0.5、0.2 分。信息加分当月最高不超过 2 分。

（六）加分情形（5 分）

配合我局开展业务创新的，包括不限于政务服务试点工作，“一件事一次办”“跨省通办”等，每次加 2.5 分。

参加由机关组织工作人员进行抗灾救灾、慰问等活动的，每次加 1 分。

窗口工作人员参加省、市、县活动的获前三名或受到相应表彰的分别加 5、4、3 分，市级 4、3、2 分，县级 3、2、1 分。

（七）其他扣分情形

窗口首席代表未经我局同意自行调整的扣 5 分（上级组织交流或提拔的除外。在窗口当月考核中扣除）。

新进驻人员必须按照窗口服务规范要求配齐统一制服且培训合格后，方可上岗。窗口工作人员未经我局同意自行调整的，或未经我局同意向窗口新派驻人员的，每人次扣 5 分（上级组织交流或提拔的除外。在窗口月度考核中扣除）。

机关组织的会议、学习、活动等，迟到、早退每次扣 0.5 分；无故缺席的，每次扣 1 分。

未按规定做好有关设备、印章、资料的保管收藏，检查发现一次扣 1 分；擅自乱接电源和其他用电设施的，发现一次扣 2 分。

擅自在办公电脑上安装与工作无关的软件或更改电脑IP等设置的，每次扣1分。

对非云桌面设备开展第三方安全检测存在网络漏洞而不整改的，每次扣2分，被网信等部门通报被境外组织窃取数据或上传恶意文件的，取消当月“优质服务窗口”、年度“红旗窗口”评比资格，并通报相关单位。

窗口月信息零报送或无故未按要求及时完成约稿信息的，扣2分。

以上（一）（二）（三）（四）（七）项中所有扣分项目，直至扣完所在条款总分值为止，机关科室比照窗口执行。

五、结果运用

考核按照总分由高到低取前三分之二的窗口（科室）为月“优质服务窗口（科室）”，获得“优质服务窗口（科室）”的工作人员，按个人月考核成绩兑现绩效奖励；没有获得“优质服务窗口（科室）”的窗口工作人员，无绩效奖励。

因违反效能建设被明察暗访通报、新闻媒体曝光影响恶劣的或不服从管理的窗口和个人，所在窗口或个人停发3个月绩效奖励。

本办法自2023年9月1日起执行。原有文件与本办法不一致的，依照本办法的规定执行。