附件3

乌审旗政务服务中心服务企业专区

进驻部门绩效考核管理办法

为进一步加强和规范乌审旗政务服务中心服务企业专区管理工作，提升工作人员服务质量和水平，现结合实际，制定本考核办法。

一、考核原则

绩效考核工作坚持实事求是、客观公正、注重实绩的原则，定量与定性相结合的原则，激励先进、鞭策后进相结合的原则。

二、考核对象及内容

本办法主要考核旗政务服务中心服务企业专区进驻部门，包括旗政务服务局、市场监督管理局、住房和城乡建设局(公积金中心)、人力资源和社会保障局、医疗保障局、税务局。考核主要包括工作实效和服务质量、作风建设、人员管理、协调配合等内容，具体见考核细则。

三、考核组织机构

乌审旗政务服务中心服务企业、代办帮办服务专区管理协调小组承担考核工作，主要负责制定绩效考核管理办法和绩效考核细则以及具体组织实施工作。

四、考核方式

旗政务服务中心服务企业专区进驻部门考核分为平时考核

和年度考核，平时考核采用日常调度检查、季度考评方式进行。

（一）日常调度检查。服务企业、代办帮办服务专区管理协调小组结合工作实际，建立完善日常调度检查工作机制，及时掌握了解进驻部门工作情况。

（二）季度考评。实行百分制量化考核评价，每季度末，考核小组对考核指标进行赋分、汇总、排名，并在一定范围内公示，公示时间不少于3个工作日。

（三）年度考核。年度考核结果为季度考评成绩的平均分(当年累计季度考评总成绩/累计考核季度)。

五、其他事宜

（一）进驻部门工作人员日常管理检查情况纳入部门考核

中人员管理部分，不制定具体考核细则。

（二）前台工作人员考核按照《乌审旗政务服务中心“综合一窗受理”工作人员绩效考核管理办法》执行，确定绩效。

（三）本办法自印发之日起执行。

乌审旗政务服务中心服务企业专区

进驻部门考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核指标** | **分值** | **考核指标评分标准** | **评价机** **构** |
| **工作实效****和服务质量** | 40分 | 1.办事指南不准确或审查要点不明确，导致服务企业专区窗口 工作人员无法精准受理业务的，每次扣2分。 | **乌审旗政务服务中心服务企业、代办帮办服务专区管理协调小组** |
| 2.审批部门工作人员要从本部门业务“专一手”转变为业务“全能手”,如出现审批部门工作人员无法正常解答或办理业务，引起群众和企业不满的，每次扣2分 |
| 3.审批部门工作人员指引办事群众去后台审批区或私自接件办理业务的，每发现一次扣5分。 |
| 4.审批部门工作人员要求办事群众线上提交申请，拒绝线下窗口受理业务的，每发现一次扣5分。 |
| 5.审批部门不配合电子证照调用工作的，每发现一次扣2分。 |
| 6.办理结果应当通过“综合出件窗口”统一出件，在窗口直接出件的，每发现一次扣2分；未及时将办理结果送达到出件窗口的，每次扣2分。 |
| **作风建设** | 10分 | 7.被“12345”“办不成事”反映窗口、意见箱等渠道投诉，经核查属实，每次扣5分。 |
| **人员管理** | 40分 | 8.进驻部门工作人员考核得分折合后作为本项分。 |
| **协调配合** | 10分 | 9.进驻部门应当配合协调管理小组加强对服务企业专区窗口，工作人员的业务培训，推诿不配合的每次扣3分。 |
| 10.未按要求报送统计数据或有关材料的，每次扣3分。 |
| 11.未按要求参加旗政务服务中心组织的会议、培训、活动等，每次扣2分。 |