

鲤城区行政服务中心管理委员会文件

泉鲤行政管〔2021〕2号

鲤城区行政服务中心管委会关于 印发《鲤城区行政服务中心流动红旗窗口及先进个人评比暂行办法》（修订稿）的通知

驻中心各部门窗口、各有关单位、中心管委会各股（室）：

现将《鲤城区行政服务中心流动红旗窗口及先进个人评比暂行办法》（修订稿）印发给你们，请遵照执行。

（此件主动公开）



鲤城区行政服务中心流动红旗窗口 及先进个人评比暂行办法（修订稿）

为加强鲤城区行政服务中心（以下简称“中心”）的标准化、规范化管理，加大正向激励机制，调动窗口工作人员的积极性和创造性，提高窗口服务质量和效率，进一步改进工作作风，营造积极向上、争先创优的工作氛围，中心管委会对《鲤城区行政服务中心流动红旗窗口及先进个人评比暂行办法》（泉鲤行政管〔2014〕23号）进行修订，具体如下：

一、评比原则

坚持“季度评比、公平公正、公开透明、激励促进”的原则。

二、评比对象

流动红旗窗口评比对象：常驻中心各部门窗口。

先进个人评比对象：进驻中心全体工作人员。

三、流动红旗窗口评比标准

设基本分 89 分（其中工作纪律 15 分、服务质量 20 分、业务管理 48 分、综合管理 6 分），附加奖励分 11 分。具体从工作纪律、服务质量、业务管理、综合管理四个方面进行评比。评比时在各自基本分的基础上进行扣分或加分。

（一）工作纪律（15分）

严格按照《考勤管理规范》（Q/LCZW GL 301.2-2014）执行的，得 15 分。

1. 上班迟到或下班早退的，每人扣 1 分；未按规定打卡的，每人扣 1 分；未到下班时间，提前到食堂用餐的，每人扣 1 分。

2. 上班期间无故离岗的，15 分钟以上 30 分钟以内的每人扣 1 分，出现两次视为缺岗半天；缺勤、缺岗半天的，每人扣 2 分；请假未按规定履行手续的、未及时报送请假审批单的，每人扣 0.5 分；办公时间因公外出须做外出登记并由窗口负责人在当天签字，未按规定签外出登记表的，每人扣 0.5 分。

3. 中心组织的各类会议、学习、培训等活动，应参加人员无故缺席的，每人扣 1 分。

上述扣分至本项 15 分扣完为止。

(二) 服务规范 (20 分)

严格按照《工作人员行为规范》(Q/LCZW TG 201.1-2014)、《电话接待服务规范》(Q/LCZW TG 201.2-2014)执行的，得 20 分。

1. 在窗口与服务对象大声争吵，妨碍正常办公秩序，经查实确属窗口工作人员责任的，每次扣 1 分。

2. 窗口工作人员上班期间必须服饰整洁、仪表端庄；着法定制服的窗口，按国家相关着装规定执行；胸卡佩戴整齐，不得穿拖鞋。未按规定着装或佩戴工作牌的每次扣 0.5 分。

3. 上班期间在服务大厅吸烟、打瞌睡、扎堆闲聊、泡功夫茶等，每人扣 0.5 分；上班期间上网看视频、听音乐、玩游戏、

炒股票或登陆与业务无关网站等的，每人扣 1 分。

4. 受到服务对象投诉，经查实，窗口工作人员有过错责任的，每人扣 2 分；窗口被报纸、电视、网络等新闻媒体曝光或点名批评的，经查实每次扣 3 分。

5. 在省、市效能办检查中发现窗口存在问题并通报的，经查实每次扣 5 分，并取消本季度流动红旗窗口参评资格；在区效能办检查中发现窗口存在问题并通报的，经查实每次扣 3 分。经第三方专项测评发现存在问题的，经核实，每人扣 1 分。

6. 经查实，有吃、拿、卡、要等不廉洁行为的，每次视情况轻重扣 5-8 分，并取消本季度流动红旗窗口参评资格。

7. 服务对象评议（2 分）

（1）窗口人员受理后，没有引导服务对象在评价器上进行评议的，每发现一件，经查实扣 0.1 分（本小项扣分至 1 分为止，若属于系统故障且按规定在未评议前以书面形式向中心管委会业务股报备的，不扣分）。

（2）服务对象评议不满意的，经中心调查核实，责任在窗口的，每件扣 0.5 分；服务对象评议一般的，经中心调查核实，责任在窗口的，每件扣 0.3 分（本小项扣分至 1 分为止）。

上述 1-7 现扣分至 20 分扣完为止。

（三）业务管理（48 分）

1. 办件管理（36 分）

严格按照《审批服务操作规程》（Q/LCZW TG

202.00.2-2014)、《行政服务提供通用规程》(Q/LCZW TG 202.00.4-2014)等中心有关办件管理制度执行的,得36分。

(1)进驻中心项目没有严格按照一事一地原则办理存在体外运作现象的,如受理前,要求服务对象先行到原单位预审,每发现一件扣2分;办件过程,要求服务对象将材料补到原单位的,每发现一件扣2分;进驻项目没有在中心内网审批系统录入的,每发现一件扣2分。

上述扣分至本小项4分扣完为止。

(2)没有严格按照《审批服务操作规程》(Q/LCZW TG 202.00.2-2014)执行的,即:一次性告知→受理→出具收件通知单→内部流转→通知服务对象办理结果→发放批文(证照),每件扣1分。与服务提供标准(Q/LCZW TG 202.0101-2015至Q/LCZW TG 202.3209-2015)不符的,如擅自增加申报材料或审批环节的,每件扣2分;如先走完纸质审批流程再到中心走系统流程的,每件扣2分。

可作收件处理而未收件,经查实每件扣2分;依法不需要取得行政许可的或依法不属于本行政机关职权范围的,未出具《不予受理通知单》,经查实每件扣1分;申请材料不齐全或者不符合法定形式的,没有按照《一次性告知制》(Q/LCZW TG 201.6-2014)要求执行的,如未出具《一次性告知单》,经查实每件扣1分。

上述扣分至本小项3分扣完为止。

(3) 属退、补件，没有严格按照《退、补件管理规范》(Q/LCZW TG 202.00.3-2014)执行的，每件扣1分。如作补、退件处理的，理由不充分、不详细的，每件扣1分；补、退件未在审批项目承诺时限前半段内作出处理，每件扣1分。

上述扣分至本小项3分扣完为止。

(4) 属绿色通道件，没有严格按照《绿色通道规范》(Q/LCZW TG 203.24-2014)执行的，每件扣0.2分。(本小项扣分至3分为止)。

(5) 未及时按照区政府、区政府办或审改办要求取消、调整事项的，每发现一件次扣0.5分；确保省网上办事大厅发布的各类办事服务信息规范、准确、完整，每发现一项信息不符合要求扣0.5分；中心内网及省网上办事大厅服务指南未及时更新的，每发现一件次扣0.5分；省网上办事大厅问题事项未在一个工作日内及时完成整改的，每发现一件次扣0.5分。(本小项扣分至4分扣完为止)。

(6) 省网上办事大厅应用，网上预审件未在1个工作日内进行预审处理，每一件扣0.1分。(本小项扣分至3分扣完为止)。

(7) 电子证照配置，省网上办事大厅的电子证照配置绑定率应达到100%，申报材料中有涉及“不再重复提交电子证照清单”中的证照事项，未做证照配置绑定的，每一件扣0.1分。(本小项扣分至3分为止)

(8) 电子证照生成和应用，办件未生成电子证照、未及时

将证照归集到电子证照库或电子证照信息有误的，每一件扣 0.1 分；办件受理时未优先调用电子证照库中的电子证照，调用不到电子证照时未进行缺失登记或未做留痕操作的，每一件扣 0.1 分。（本小项扣分至 4 分扣完为止，经查实属于系统问题且及时以书面形式向中心管委会业务股报备的，不扣分）。

（9）“一体化平台”叫号规范和评议规范，窗口工作人员未使用“一体化平台”进行叫号，叫号率低于 90%的扣 1 分；除因叫号三次申请人未到窗口而过号之外，其他如咨询、补件、取件、受理等情形均要在“一体化平台”进行评议，评议率低于 90%的扣 1 分；驻中心各部门未做到每天上班开启窗口输入仪、登录设备，下班及时关闭，并按要求叫号和评议的，每发现 1 次扣 0.1 分。（本小项扣分至 4 分扣完为止）。

（10）工程建设项目未按要求通过工程建设项目审批管理系统办理的，每件扣 0.2 分；未按要求对重点项目审批服务实行全流程台账登记管理的，每件扣 0.2 分；使用部门系统办理业务的部门，未按规定及时做好“一体化平台”非平台数据录入工作的，扣 1 分。（本小项扣分至 3 分扣完为止）。

（11）未在一个工作日内答复中心在线咨询和投诉件的，每件扣 0.2 分（本小项扣分至 2 分扣完为止）。

上述办件管理（1）-（11）扣分至本项 36 分扣完为止。

2.办事结果（6分）

办件规范，没有出现差错的，得 6 分。

(1) 实际未办结，但弄虚作假点击办结的，经查实，每件扣 2 分。

(2) 办件超承诺时限的，每件每超过 1 天扣 2 分。

上述扣分至本项 6 分扣完为止。

3. 档案管理 (3 分)

严格按照《档案管理规范》(Q/LCZW GL 304.11-2014) 执行的，档案管理规范、资料齐全的，得 3 分。

档案管理不规范的，中心管委会随机抽查部门办件归档材料时，发现缺失以下资料之一的，经查实每次扣 0.5 分：

(1) 《受理通知单》；

(2) 属中间过程补件的，应有《补办件通知单》及《补办件重启通知单》；

(3) 属退件的，应有《退件通知单》；

(4) 《行政审批送达书》。

上述扣分至本项 3 分扣完为止。

4. 标准体系实施 (3 分)

严格按照《鲤城区行政服务中心行政服务标准体系》执行的，得 6 分。

标准实施过程中，未按照《鲤城区行政服务中心管理处关于行政服务标准体系实施有关工作的通知》的相关要求执行的，如未参加标准化考试、竞赛等，每人扣 0.2 分；未按照《标准化管理办法》(Q/LCZW JC 101.2-2014) 及《标准制修订规范》

(Q/LCZW JC 101.7-2014)要求执行标准的,每发现一次扣 0.3 分。

上述扣分至本项 3 分扣完为止。

上述业务管理方面所涉及扣分至 50 分扣完为止。

(四) 综合管理 (6 分)

1. 学习管理 (2 分)

每月组织学习不少于 1 次的,得 2 分(包括审批业务学习、理论学习、意识形态专题学习及网络意识形态相关培训等)。相关培训情况报中心管委会,每少一次扣 1 分。上述扣分至本项 2 分扣完为止。

2. 网络管理 (2 分)

严格按照《网络管理规范》(Q/LCZW GL 305.1-2014)执行的,得 2 分。

(1) 凡擅自更改内网计算机系统设置,如计算机名、IP 地址、用户名等,经发现每人次扣 0.5 分;

(2) 凡私自安装与工作无关的软件,经发现每人次扣 0.5 分;

(3) 凡在内网计算机上使用无线网卡、蓝牙等一切无线设备及连接手机、相机等一切非授权的可存储或连接其他网络的外置设备,经发现每人次扣 0.5 分。

上述扣分至本项 2 分扣完为止。

3. 信息报道 (2 分)

严格按照《信息宣传工作管理规范》(Q/LCZW GL 304.10-2014)报送信息,每月报送1篇,得2分,每少一篇扣1分。上述扣分至本项2分扣完为止。

(五) 附加奖励分(11分)

1. 服务质量(2分)

(1) 当季度窗口被省级及以上评为优秀或被授予荣誉称号的,奖励2分。

(2) 当季度窗口被市级及以上同行、行业或团体评为优秀或被授予荣誉称号的,奖励1分。

(3) 当季度窗口工作创新,成效显著,被省级及以上行文推广或开现场会推广的,加1分;在全国、全省主要会议上介绍先进经验或做典型发言的,加1分。

(4) 当季度窗口工作创新,成效显著,被市级行文推广或开现场会推广的,加0.5分;在全市主要会议上介绍先进经验或做典型发言的,加0.5分。

上述同一个项目按最高一级加分,涉及加分至2分封顶为止。

2. 办事结果(3分)

(1) 承诺件提前办结率达到90%,每个部门加0.5分。

(2) 窗口承诺件办件量位于中心前1-3名的,得0.6分;第4-6名的,得0.4分;第7-9名的,得0.2分;即办结率达到60%,每提高10%加0.1分。

(3) 窗口主动对审批项目进行改革，窗口主动压缩承诺时限的，每个项目加 0.2 分；主动将承诺件改为即办件的，每个项目加 0.5 分；主动减少审批环节的，每个项目加 0.2 分（本小项加分至 1 分加完为止）。

(4) 窗口主动增加入驻省网上办事大厅四星级及以上事项的，每增加 1 项，加 0.5 分（本小项加分至 1 分加完为止）。

(5) 绿色通道件，窗口严格按照《绿色通道服务规范》（Q/QZZW TG 203.23-2014）执行的，每提前完成 1 件加 0.1 分。（本小项加分至 0.5 分加完为止）。

上述（1）-（5）项加分至 3 分封顶为止。

3.网络管理（2分）

属全程网办事项，并且按照全流程网上办理要求按期进行预审、办结的办件，每件加 0.1 分（此项涉及加分至 2 分封顶为止）。

4.信息报道（2分）

(1) 取得以下加分分值的信息，需由部门窗口向中心管委会提供稿件，经中心管委会刊发并被采用的。窗口报送信息被中心管委会采用的，窗口动态每条加 0.2 分，文章每篇加 0.4 分；被市级报刊杂志，如泉州晚报、《泉州要讯》等及区委、区政府采用的，每条加 0.5 分；被省级以上网站、报刊杂志采用的，每条加 1 分。获得区委、区政府主要领导批示表扬、肯定的，每条再加 0.3 分；获得市委、市政府及以上主要领导批示表扬、肯定的，每条再加 0.5 分。

(2) 同一信息被多处采用的，按最高等次计分，不重复计分。

上述涉及加分至 2 分封顶为止。

5. 综合评分 (2 分)

由中心管委会根据部门窗口配合中心推进放管服、服务重点项目、主动开展上门服务、实行周末轮休制及部门窗口分管领导重视、窗口收到服务对象表扬信、锦旗等情况进行综合评分，对表现突出的部门窗口加 2 分，表现良好的部门窗口加 1 分。

以下几种情况一律不予加分：

① 凡被各级明察暗访发现窗口存在问题的；

② 被企业群众投诉并查实的。

③ 市对区绩效考核中涉及行政服务中心窗口的指标，排名靠后的。

涉及加分至 2 分封顶为止。

四、先进个人评比标准

先进个人必须符合下列四项基本条件：

(一) 模范遵守中心纪律，无迟到、早退、缺勤现象；

(二) 服务态度规范良好，没有被服务对象投诉；

(三) 严格遵守《审批服务操作规程》(Q/LCZW TG 202.00.2-2014)，没有出现办错件、超时办件、未办结先点击办结等行为；

(四) 服务对象满意率达 100%。

五、评比办法及结果运用

(一) 流动红旗窗口实行季度考评制，每季度评比一次，采取定期考评与平时检查相结合、依得分高低的办法进行评比。先进个人名额经中心管委会根据窗口考核得分及平时表现，研究分配到各部门窗口、单位，由各部门窗口、单位根据分配名额进行推荐上报。年度红旗窗口及先进个人则根据各个季度的考评情况进行评选。评选出的流动红旗窗口和先进个人在政务大厅公示栏上墙公布，同时通报原单位。对于当季度排名末位的窗口，也将发文通报。

(二) 流动红旗窗口和先进个人考核结果，将作为鲤城区行政服务中心窗口科级以下工作人员年度考核评选依据，并结合民主测评、平时表现等，按要求评出考核结果。

(三) 流动红旗窗口和先进个人考核结果，将作为鲤城区行政服务中心窗口临时聘用人员绩效考核评比依据，每季度考核得分排名前三的窗口，将于表彰文件印发当月或次月评选出一名优秀自聘工作人员，若该窗口没有符合考核条件人员，则自动顺延至下一排名的窗口。每季度考核得分排名末位的窗口，通报文件印发当月或次月，该窗口所有自聘人员绩效考核降档。

六、本办法由中心管委会负责解释，自二〇二一年第一季度起实施，原《鲤城区行政服务中心流动红旗窗口及先进个人评比暂行办法》（泉鲤行政管〔2014〕23号）同时废止，原有相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

抄送：区府办，区效能办，各派驻窗口部门

区政府陈清拥副区长

鲤城区行政服务中心管委会

2021年元月15日印发
