**鄢陵县人力资源和社会保障局**

**窗口单位考核办法**

局各窗口单位：

为深入推进“放管服效”改革优化营商环境，贯彻落实《鄢陵县人力资源和社会保障局“能力作风建设年”活动实施方案》精神，持续开展“作风我最好，服务我最优”活动，全面提升人社窗口服务能力和服务水平，决定在人社窗口单位实行窗口单位考核办法，现将有关事宜通知如下。

一、考核内容

围绕“作风我最好，服务我最优”主题，以职业道德建设、行业服务规范、文明礼仪养成等为主要内容，在窗口单位中推行“五优”文明服务。

**“服务态度优”：**对待服务对象热心、耐心、贴心，实施首问负责制、承诺服务、一站式办理。

**“服务技能优”：**业务精湛，操作规范，熟练掌握政策规定和工作流程。

**“服务效率优”：**工作高效精准，优化流程、限时办结，推行“互联网+政务服务”，推进审批“马上办、网上办、就近办、一次办”和“一件事”集成办、“一窗通办”、“跨省通办”等改革。

**“服务举止优”：**言语文明，举止得体，微笑服务，常用欢迎、谢谢、请、再见等用语。

**“服务环境优”：**办公场所干净整洁，办事环境便利舒适、设施齐全；大厅服务有自助服务设施，设立咨询柜台。

二、百分考核

在市民中心大厅人社窗口单位实行窗口单位百分考核，通过对窗口人员上岗要求及请销假、文明廉洁服务、办件质量、办公秩序、着装规定、窗口工作人员进驻管理等方面考核，加强窗口单位管理，严肃工作纪律，强化工作作风，打造一流人社服务环境。

三、督查通报

加强督促检查，每月不定期抽查人社窗口工作人员在岗、着工装情况，窗口台面、后台办公室整洁情况，是否存在上班玩游戏、看视频、网购等与工作无关行为，以及每月考勤等情况，于每月上旬通报上个月各窗口单位情况。

四、结果运用

**（一）宣传推广**

适时开展“作风我最好，服务我最优”观摩交流活动，每季度末各窗口单位向政策法规股推荐“五优”文明服务中的典型经验材料，择优选树文明优质服务标兵和文明服务示范窗口，形成人社服务亮点典型，通过人社局全体会议、简报进行宣传表扬，特别优秀的事迹向县委、县政府、市人社局、省人社厅推荐，进行宣传展示，引导人社系统全体干部职工学习借鉴，提升服务水平。

**（二）整改处理**

对违反考核规定，一个月内被通报批评一次的，由当事人写出检查，并由窗口单位提出书面整改意见；若该窗口单位工作人员此后再被通报批评的，由驻人社局纪检监察组对该窗口单位负责人进行约谈；被通报批评三次的，或在上级机关明察暗访中被问责，或被新闻媒体发现问题并曝光的，由驻人社局纪检监察组处理。

五、组织实施

政策法规股负责人社窗口单位百分考核的具体实施工作，驻人社局纪检监察组负责纪检监察工作，局办公室负责后勤保障及宣传工作。

六、有关要求

**一是高度重视，积极参与。**各窗口单位要高度重视，切实把人社窗口单位考核作为贯彻落实“能力作风建设年”活动的重要抓手，作为打通服务群众“最后一公里”的重要载体，着力打造环境优美、秩序优良、服务优质的文明窗口。

**二是营造氛围，选树典型。**通过“五优”文明服务，扎实推进“能力作风建设年”活动，广泛动员干部职工人人参与，创新服务方式，为群众解难事、办好事、做实事，遴选一批业务精、作风硬、效率高的高素质服务标兵和高品质示范窗口，进行推广宣传。

**三是力戒虚功，务求实效。**要坚持问题导向、目标导向和效果导向，力戒形式主义、官僚主义，着力打造人社服务有典型、有品牌、有形象。

附：鄢陵县人力资源和社会保障局窗口单位百分考核计分细则

2022年6月7日

鄢陵县人力资源和社会保障局

窗口单位百分考核计分细则

一、窗口人员上岗要求及请销假（25分）

1.所有入驻市民中心大厅人社窗口单位人员上下班时间均需按大厅要求签到、签退。工作期间不得迟到、早退、串岗、空岗、对桌工作人员不得同时离开工作岗位（离开工作岗位不得超过10分钟），下班前不得离开工作岗位，违者每人每次扣2分。

2.无故脱岗超过半天（含半天）视为旷工；无论公假、私假均需事前办理请假手续，不履行请假手续的视为旷工，旷工每次扣5分，无特殊原因先休假后补假条的，视为旷工。

3.请假且无B岗人员替岗的需由窗口单位提前安排熟悉业务工作、认真负责的人员替岗，请假人员和替岗人员要做好交接，并向替岗人员讲明大厅工作纪律和要求，中间不得出现空档。如无替岗人员，窗口人员不准请假；若替岗人员违反工作纪律，由请假人员承担责任，违者每次扣2分。

4.请假条须本人按照市民中心大厅《窗口工作人员请假条》手写并注明具体事由、时间等，由本人持请假条找人社局政策法规股负责同志签字，然后交给县行政服务中心督查室审查留档。除发生人身伤害事故等特殊原因（事后须提供有关证明材料），其他人不得替本人请假。

5.因考勤问题被市民中心大厅通报批评的，每件次扣5分，被通报人员写出检查，并由该人员所属窗口单位作出处理意见，交局政策法规股。情节特别严重的，由驻人社局纪检监察组处理。

二、文明廉洁服务（25分）

1.人社窗口工作人员对职工群众要服务热情、周到，使用文明用语，发现与职工群众争吵的，每次扣2分。

2.人社窗口工作人员言行举止要文明，严禁在工作区内吃零食、抽烟、聚众聊天、打瞌睡、听音乐，严禁坐姿不端、动作不雅，违者每次扣2分。

3.发现饮酒后上班，一次扣5分，并由驻人社局纪检监察组处理。

4.临近下班时，如果窗口仍有职工群众在等候办件的，工作人员应严格执行延时服务制度继续办理业务，直至全部办理完毕，违者每件次扣2分。

5.职工群众反映有吃、拿、卡、要等不廉洁行为的窗口或个人，经查实扣完本项得分，并由驻人社局纪检监察组处理。

6.窗口工作人员为职工群众开展帮办服务、代办服务、上门服务、延时服务（延时服务5分钟以上）报人社局政策法规股，经查证属实的，每件次加0.5分。

7.窗口单位和工作人员工作努力、热情服务、成绩突出，被国家、省、市级报纸、电视台、电台等新闻媒体表扬的（需提供报纸、视频、音频等相关资料），每件次分别加2分、1分、0.5分，受到职工群众表扬（需提供表扬信，职工群众签字并留下联系方式）或赠送锦旗的每件次加0.5分,参加市民中心大厅组织的活动中，表现突出受到通报表扬的每次加0.5分。如发现弄虚作假的，如向职工群众索要、暗示提出表扬等，每件次扣5分。

8.被新闻媒体或上级明查暗访发现违纪问题的窗口或个人，以及被市民中心大厅电子监察、《督查通报》通报批评的，每件次扣5分（如同一违纪问题已扣过分的，不再重复扣分）。

9.凡被职工群众举报投诉的个人或窗口，经查属实的，每次扣该窗口单位5分；凡与群众发生争吵、争执，文明服务项不得分；当月被职工群众投诉三次及以上的个人或窗口，经调查属实的，文明服务项不得分，有关人员按撤出处理；情节特别严重的，由驻人社局纪检监察组处理。

三、办件质量（20分）

1.严格落实窗口“首问负责制”和政务服务事项“一次性告知制”。对职工群众申请办理的审批和服务事项，属于本窗口业务范围的，经办人员须一次性告知办理事项的依据、时限、程序、所需的全部资料；对手续、资料不齐全或不符合法定程序的，要一次性书面告知其所需提交的全部手续和资料；不予办理的，要书面告知其理由。不属于人社窗口业务范围的，要引导至导办台咨询或协助职工群众到相应窗口办理，不得出现因业务不熟等情况造成职工群众重复排队和反复跑现象，违者每件次扣2分。

2.严格执行服务承诺制和限时办结制。人社窗口要在承诺时间内办结各类事项，按时办结率和准确率要达到100%，违者每件次扣3分。

3.网上受理应于第一个工作日结束前进行网上办理，逾期每件次扣1分。

4.对职工群众在网站上进行的相关咨询，未及时答复或答复不规范的，每件次扣1分。

5.对外公示电话不得长时间无人接听及占用，要确保电话畅通，电话要在响铃15秒之内接听。要认真接听电话，使用文明用语，耐心细致与职工群众沟通，不得发生争执、强行挂断电话等问题。违者被投诉的，每件次扣2分。

6.因履行首问负责制不力，窗口工作中互相推诿，造成职工群众跑多次，被举报投诉的，经查证属实，首次接待职工群众窗口单位扣5分，其他窗口单位扣3分。

四、办公秩序（10分）

1.人社窗口应按照要求摆放（老花镜或放大镜、剪刀、胶水、笔、告知单），各种便民物品应妥善保管，如有损坏、缺少，窗口单位应及时补充，违者（便民物品缺少2件及以上）每件次扣0.5分。

2.人社窗口台面、办公桌面、椅子和后台办公室均要保持卫生整洁，物品摆放有序。办公桌面、台面禁止放置私人物品，如衣服、包、手机等，椅子上禁止搭放衣物，禁止使用除黑色、蓝色以外鲜艳色彩的靠垫，违者每件次扣1分；凡台面和桌面、办公区域环境脏、乱、差，文件资料（柜）、垃圾桶、拖把等放在后台办公室外，影响人社窗口美观的，每件次扣1分；后台办公室内物品杂乱、卫生差的，每件次扣1分。

3.窗口工作人员应提前3分钟到窗口上岗，并将评价器调至正常工作状态，为职工群众办理业务提前做好准备工作，违者每人次扣1分。中午十二点至下午上班前，若有职工群众来窗口办理业务，窗口工作人员可提前上岗办理业务，避免职工群众等待时间过长；提前上岗的，经报局政策法规股核实，该窗口单位每次加0.5分。

4.窗口单位摆放的自助机、叫号机等设备，要保持能正常使用，如有损坏应及时维修，不能及时修复或不能使用的，应作出告知并向市民中心大厅有关单位说明原因，违者每件次扣1分。

5.上班时间严禁上网聊天、玩游戏、看视频、网购、浏览无关网页等，严禁在窗口接打手机，严禁在工作岗位上看与业务无关的书籍（政治理论、业务学习类书籍除外），违者每次扣2分。

6.人社窗口公共区域及后台办公室内严禁吸烟，违者每次扣2分。

7.上班前要打扫完窗口和后台办公室卫生，上班后不准再打扫卫生，以免影响职工群众办事，违者每次扣1分。

五、着装规定（10分）

工作时间内，人社窗口工作人员应按照市民中心规定统一着工装上岗，佩戴胸牌，党员须佩戴党徽，保持整洁、规范的形象。因调换人员或其它原因暂时没有工装的工作人员，应尽快申请订做工装；新进人员和替岗人员着装应与市民中心统一服装的颜色、样式尽量相近。窗口工作人员一律不得混装，不得穿奇装异服，工作期间不得佩戴首饰，不得穿短裤、凉鞋、拖鞋进入大厅，违者每次扣1分。

六、窗口工作人员进驻管理（10分）

1.窗口工作人员实行轮换制，进驻人员须经局政策法规股审查，审查通过后，方可向市民中心大厅提交进驻手续。没有经过局政策法规股审查直接向市民中心大厅递交进驻手续的，扣3分。

2.进驻人员要有较高的政治觉悟和业务素质，遵纪守法、爱岗敬业、吃苦耐劳，服从局政策法规股管理。

3.人社窗口工作人员每月累计迟到3次以上或者旷工1次以上的，扣窗口单位3分，并由窗口单位进行限期整改，向局政策法规股提交书面整改意见。此后再出现累计迟到3次以上或者旷工1次以上的人员，或者当月被职工群众投诉3次及以上的个人，视为不能胜任市民中心大厅人社窗口工作，将要求人社窗口单位5天内撤出该人员，同时做好人员替换工作，并扣该窗口单位5分。拒绝撤出该人员或者没有限期整改的，由驻人社局纪检监察组处理。