

宁波市行政审批管理办公室 文件 宁波市公共资源交易管理办公室

甬审管办〔2018〕17号

关于印发 2018 年宁波市行政服务中心 考核办法的通知

各进驻单位、分中心，机关各处、下属事业单位：

2018 年市行政服务中心进驻单位（分中心）及其工作人员考核办法已经市审管办党组会议研究通过，现予印发，请遵照执行。

- 附件：1. 2018 年宁波市行政服务中心进驻单位（分中心）考核办法
2. 2018 年宁波市行政服务中心工作人员考核办法



附件 1

2018 年宁波市行政服务中心进驻单位(分中心) 考核办法

为贯彻落实市“六争攻坚、三年攀高”工作要求，积极创建市公共服务窗口文明单位，不断提升服务效能，制定 2018 年宁波市行政服务中心进驻单位(分中心)考核办法如下：

一、考核对象

1. 进驻市行政服务中心的三类单位：（1）常驻单位；（2）非常驻单位；（3）配套服务单位。
2. 市行政服务中心各综合办理区。
3. 市行政服务中心分中心。

二、考核内容及分数

进驻单位（常驻单位、非常驻单位）考核：从集中审批到位、“一窗”改革落实到位、联办机制落实到位、人员到位、审批数据管理、管理制度落实、群众评议、党团工作、其它情况、创新创优等 10 个方面开展（详见附表 1）。前 9 个方面考核满分为 100 分，“创新创优”为加分项，总分 5 分。

配套进驻单位考核：从工作纪律、现场管理、群众评议、党团工作、创新创优等 5 个方面开展（详见附表 2）。前 4 个方面考核满分为 100 分，“创新创优”为加分项，总分 5 分。

分中心考核：从集中审批到位、“最多跑一次改革”到位、管理制度、现场管理、监督评议、其它情况、创新创优等7个方面开展（详见附表37）。前6个方面考核满分为100分，“创新创优”为加分项，总分5分。

三、考核时间及计分办法

1. 一年考核两次。其中：7月份考核当年上半年度；1月份考核上年下半年度，同时汇总考核上一年度全年。年度考核分为两个半年考核分的平均分。

2. 各具体考核项目加减分在该项目总分值内浮动。

3. 综合办理区考核分为办理区内各进驻单位年度考核分的平均值（剔除办理区牵头部门对本区内各部门的考核分）。

四、考核方法

（一）日常检查

每月不定期对进驻单位业务办理、遵守市行政服务中心管理制度等情况进行检查。

（二）集中抽查

不定期对进驻单位某项工作或某项制度执行情况进行集中抽查。

（三）数据统计

通过统计市行政服务中心管理服务保障系统、政务服务网和进驻单位报送材料等数据，进行工作绩效考评。

（四）监督评议

根据服务对象现场评议、第三方回访评议、市行政服务中心特邀（义务）监督员监督评议等结果进行评分。

（五）个案调查

对收到的群众和特邀（义务）监督员反映、投诉举报，以及领导督办、媒体曝光等个案开展调查，调查结果及建议由考核责任处室纳入本办法的相应条款予以计分、处理。

（六）配套服务质量评议

由各综合办理区牵头单位和市审管办（公共资源交管办）相关各处（机关党委）等对配套服务单位综合服务情况进行评议打分。

五、考核等次评定

年度考核结果等次评定如下：

（一）进驻单位：

1. 市行政服务中心示范进驻单位：（1）年度考核分列前 5 位的常驻单位；（2）“市行政服务中心优秀办理区”牵头单位；

2. 市行政服务中心先进进驻单位：（1）年度考核分在平均分以上的常驻单位；（2）年度考核分列前 2 位的非常驻单位；（3）年度考核分列前 4 位的配套服务单位；

3. 市行政服务中心不合格进驻单位：有以下情形之一的为不合格进驻单位：（1）年度考核分在 60 分以下；（2）有工作人员在市行政服务中心工作期间，因业务工作中有违规、违纪、违法行为，受党纪、政纪处理或法律惩处的；（3）因作风效能问题，被市级及以上有关部门通报批评的；（4）其它严重影响市行政服务中心

窗口形象的。

4. 市行政服务中心合格进驻单位：上述三类单位以外的进驻单位；

5. 市审管办下属四个中心纳入配套服务单位考核，但不参与考核等次评定。

（二）综合办理区：

市行政服务中心优秀办理区：考核分列前 2 位的综合办理区。

（三）分中心：

1. 市行政服务中心先进分中心：考核分列首位的分中心；

2. 市行政服务中心不合格分中心：有以下情形之一的为不合格分中心：（1）考核分在 60 分以下；（2）有工作人员在行政服务中心分中心工作期间，因业务工作中有违规、违纪、违法行为，受党纪、政纪处理或法律惩处的；（3）因作风效能问题，被市级及以上有关部门通报批评的；（4）其它严重影响行政服务中心窗口形象的。

3. 市行政服务中心合格分中心：除上述两类分中心以外的分中心。

六、考核组织实施

考核工作由市审管办(公共资源交管办)法规与督查处牵头组织实施，相关各处(机关党委)按考核责任分工进行考核，并将考核结果送法规与督查处汇总后，经征求驻市政府办公厅纪检监察组意见，提交市审管办(公共资源交管办)主任办公会审定。

七、考核结果应用

1. 获得市行政服务中心示范进驻单位、先进进驻单位、优秀办理区、先进分中心的，由市审管办(公共资源交管办)予以通报，并按相关规定给予奖励。

2. 年度考核结果与市政府年度目标管理考核挂钩。

3. 配套服务单位的考核结果纳入进驻要求或合同(协议)等管理范畴。

八、附则

1. 如进驻单位变化，考核对象作同步调整，不再另行发文。

2. 本办法由法规与督查处会同相关各处(机关党委)负责解释。

附录：2018年宁波市行政服务中心进驻单位考核名单

附表：1. 2018年宁波市行政服务中心行政审批服务进驻单位考核表

2. 2018年宁波市行政服务中心配套服务进驻单位考核表

3. 2018年宁波市行政服务中心分中心考核表

附录

2018年宁波市行政服务中心进驻单位 考核名单

1. 行政审批服务常驻单位：市发改委、住建委（含房产交易中心）、国土资源局（含不动产登记服务中心）、环保局、商务委、质监局、文广新闻出版局、海洋与渔业局、经信委、水利局、公安局、气象局、城管局、安监局、人防办、国安局、规划局、市场监管局、烟草专卖局、民政局、卫生计生委、会展办、交通委、外办（国际交流服务中心）、贸促会、财政局（契税征收管理中心）、旅游局、市直机关工委、司法局、科技局、人社局（人才联盟）等31家单位。

2. 行政审批服务非常驻单位：市教育局、农业局、档案局、侨办、林业局、体育局、粮食局、供销社、民宗局等9家单位。

3. 配套服务进驻单位：市招标投标监督管理中心、公共资源交易中心、政府采购中心、行政服务保障中心、产权交易中心、自来水公司、宁波电业局、宁波兴光燃气、移动宁波分公司、联通宁波分公司、电信宁波分公司、宁波华数、邮政梅墟分局、建行宁波东城支行、中行宁波福庆路支行、农行中山支行、宁波日报社、宁波天一公证、人保财险宁波分公司、宁波大学园区图书馆、宁波邮政

速递物流有限公司、宁波天胜摄影有限公司、宁波凌通商旅有限公司、浙江汇信科技有限公司等 24 家单位。

附表 1

2018 年宁波市行政服务中心行政审批服务进驻单位考核表

考核内容	分值	考核方法	评分标准	考核责任处室
集中审批到位 (5分)	5分	集中抽查	1. 应进中心受理的行政审批权力事项未达到 100% 的, 每下降 1 个百分点扣 0.2 分, 应进中心的事项存在单位和中心两头受理的, 每件扣 1 分。 2. 应在窗口办理事项比率 (即委托窗口直接办理、行政审批处办理的事项数/本部门事项总数) 未达到 100% 的, 每下降 1 个百分点, 扣 0.2 分; 应在窗口办理的事项存在单位和中心两头办理的, 每件扣 0.5 分。 3. 未按省“八统一”要求制定、未及时更新审批标准和内部运作规程的, 每项扣 0.5 分。 4. 未按要求制定前后台业务衔接配合制度或者后台不执行制度的, 每次扣 0.5 分。	审管处
“一窗”改革落实到位 (30分)	30分	集中抽查 日常检查	5. 相关法律、法规和政策等修改后未及时告知、指导和培训前台受理人员 (含导服、咨询) 的, 每次扣 1 分。 6. 前台需要后台协助开展受理和咨询时, 后台未及时响应的, 每次扣 0.5 分。 7. 前台工作人员不服从综合办理区牵头部门进行业务协调管理的, 每次扣 0.5 分。未经牵头部门同意擅自调整前台受理人员的, 每次扣 2 分。 8. 后台私下直接受理申请材料的, 每次扣 0.5 分。 9. 综合办理区牵头部门推诿、工作不力或有关部门配合不力, 不贯彻落实有关改革政策措施的, 扣 5 分。 10. 未直接采用“统一受理”平台进行收件、出件的, 扣 1 分。 11. 有其他违反“一窗受理”运作制度行为的, 扣 0.5 分。	牵头部门和审管处共同考核
联办机制落实到位 (3分)	3分	日常检查	12. 不按规定落实基建项目、行业准入、一事联办等联合办理要求的, 扣 1 分。 13. 代办工作配合不力且无正当理由的, 每次扣 0.5 分; 14. 难办事项代理配合不力的, 每次扣 0.5 分。	审管处 审管处 法规与督查处
人员到位 (12分) (非常驻不考核)	2分 5分 5分	日常检查 数据统计	15. 驻中心行政、事业编制工作人员在窗口工作未满 2 年调离的, 每人次扣 0.5 分。(职位晋升、集体轮岗、脱产培训或不可抗力因素导致离职的除外) 16. 公务员或具有相应资格人员比例扣分的计算公式为: (1-进驻的公务员或具有相应资格人员数/进驻工作人员总数) × 5 分。 17. 未单独设置行政审批处的, 扣 1 分; 审批处未成建制进驻或审批人员未全部进驻的, 扣 1-2 分; 常驻中心单位负责人为副处长的, 扣 1 分, 负责人不是处长、副处长的, 扣 2 分。	审管处 审管处 审管处
审批数据管理 (10分)	2分 8分	数据统计 日常检查	18. 根据省电子监察测评情况, 行政审批事项纳入电子监察系统的纳入率得分 = 2 × 本年发生的行政审批事项数 / (应发生行政审批事项数 × 90%)。 19. 未能指导督促各区县(市) 并做到系统内标准统一, 未落实全市系统内部审批程序简化优化的, 扣 0.5-1 分。 20. 未能做好事项动态调整, 未在实施前及时公开、报备或在审批系统作出调整的, 每次扣 1 分。 21. 未认真维护权力事项库信息的, 每事项扣 0.5 分。 22. 未经批准不开通网上申报的, 每项扣 1 分; 开通 4 星级以上网上办理事项要达到 80% (法律法规对办事程序有特别规定的除外), 每低 1 个百分点扣 0.2 分; 最多跑一次事项比例未达到 100% 的, 每低 1 个百分点扣 0.2 分。 23. 未按要求完成系统对接并交换数据的, 扣 0.5-1 分; 发生交换错误时未按要求及时处理的, 每次扣 0.5 分。	审管处 审管处 审管处 审管处 审管处
管理制度落实 (10分) (非常驻不考核)	8分 2分	日常检查 数据统计	24. 工作人员未贯彻执行《宁波市行政服务中心公共服务窗口文明单位创建活动方案》有关工作要求, 违反《宁波市行政服务中心工作人员考勤管理办法》、《宁波市行政服务中心工作人员着装规定》、《宁波市行政服务中心工作人员服务规范》等相关管理制度的, 按照《2018 年宁波市行政服务中心进驻单位工作人员考核表》进行考核。 25. 未按《宁波市行政服务中心工作人员调整办理流程》操作、违反《宁波市行政服务中心资产管理规定》, 每人(项)次, 扣 0.5 分。 26. 工作人员无故缺席中心组织的相关学习、培训和会议的, 每人次扣 0.5-1 分。 27. 未按照《宁波市行政审批和公共资源交易系统信息工作管理办法》要求报送信息的, 按比例扣分。	法规与督查处 行政服务保障中心 法规与督查处或承办处室 综合处
群众评议 (20分)	2分 3分 15分	监督评议 现场评议 第三方评议	28. 行风监督评议得分: 中心特邀(义务)监督员评议发现的问题, 经查实确有过错的, 情节一般的每件扣 1 分, 情节严重的每件扣 2 分。 29. 群众满意率。扣分计算公式为: (“不满意”的评议数/部门收件数) × 3 分。 30. 服务对象第三方回访满意率。扣分计算公式为: (1-第三方回访满意度均值数/10) × 15。	机关党委 法规与督查处 法规与督查处
党团工作 (5分)	5分	半年度考评 (5分)	31. 参加党、团临时支部、妇女小组活动的, 得 0.2 分; 组织党、团临时支部、妇女小组开展活动的, 得 0.5 分; 承办中心相关活动的, 每次得 1 分。	机关党委
其他情况 (5分)	5分	半年度考评 (5分)	32. 派驻单位对窗口业务指导、检查、管理、激励等工作不力的, 扣 1 分。 33. 派驻单位领导到窗口体验, 主要领导每年不少于 2 次, 分管领导不少于 6 次。主要领导少来一次扣 0.5 分 (上限 1 分), 分管领导每少一次 0.2 分 (上限 2 分)。 34. 行政审批工作量计分: (实际发生审批事项数-10) × 0.1-1 (上限 1 分); 年度办件量计分: (年办件量-2000) ÷ 1000 × 0.16-1 (上限 1 分)。	审管处 审管处 审管处
创新创优 (5分)	2分 1分 1分 1分	数据统计	35. 在四集成改革中有体制机制创新的, 每项加 1 分。 36. 窗口或工作人员因行政审批服务工作被市级、省部级、国家级主流媒体表扬的, 每篇次市级得 0.2 分, 省部级得 0.4 分, 国家级得 0.6 分。(同一内容, 按最高得分计算) 37. 窗口工作人员因工作成绩突出被提拔为科长或副调研员的, 每人次得 0.2 分, 提拔为副处长或调研员的, 每人次得 0.4 分, 提拔为处长的, 每人次得 0.6 分, 提拔为副局级的, 每人次得 1 分。 38. 提供午间、节假日预约等错时服务的, 每办理 1 件得 0.1 分, 累计最多得 1 分。	审管处 审管处 法规与督查处 综合处 法规与督查处

附表 2

2018 年宁波市行政服务中心配套服务进驻单位考核表

考核内容	分值	考核方法	评分标准	考核责任处室
工作纪律 (40分)	40分	日常检查、集中抽查	1. 收费标准未公开的, 扣 5 分。	法规与督查处
			2. 私自提高收费标准或乱收费的, 每次扣 5 分。	
			3. 擅自减少与进驻要求或合同约定服务事项的, 每次扣 5 分。	
			4. 工作人员未贯彻执行《宁波市行政服务中心公共服务窗口文明单位创建活动方案》有关工作要求, 违反《宁波市行政服务中心工作人员考勤管理办法》、《宁波市行政服务中心工作人员着装规定》、《宁波市行政服务中心工作人员服务规范》等相关管理制度的, 按照《2018 年宁波市行政服务中心进驻单位工作人员考核表》进行考核。	
			5. 工作人员无故缺席中心组织的相关学习、培训和会议的, 每人次扣 1 分。	
			6. 有其他违反中心管理制度等情形的, 视性质、情节及造成不良影响等, 扣 0.5-3 分。	
现场管理 (20分)	20分	日常检查、集中抽查	7. 按照“管理服务标准化”要求, 未制定环境布局、物品摆放、安全卫生等内部管理制度的, 扣 5 分; 每发现一项不符合标准的, 扣 1 分。	
群众评议 (30分)	8分	监督评议	8. 中心特邀监督员监督评议得分: 中心特邀(义务)监督员评议发现的问题, 经查实确有过错的, 情节一般的每件扣 3 分, 情节严重的每件扣 5 分。	机关党委
	4分	群众评议	9. 被群众投诉举报并查实的, 视情扣 1-4 分。	法规与督查处
	18分		10. 各综合办理区牵头单位及审管办(交管办)机关各处室评议得分。	法规与督查处牵头
党团工作 (10分)	10分	数据统计	11. 参加党、团临时支部、妇女小组活动的, 得 0.5 分; 组织党、团临时支部、妇女小组开展活动的, 得 1 分; 承办中心相关活动的, 每次得 2 分。	机关党委
创新创优 (5分)	5分	群众评议	12. 服务工作有创新的, 每项得 2 分。	法规与督查处

附表 3

2018 年宁波市行政服务中心分中心考核表

考核内容	分值	考核方法	评分标准	考核责任处室
集中审批到位 (10分)	10分	集中抽查	1. 应进分中心受理的行政审批权力事项未达到 100%的, 每下降 1 个百分点扣 0.2 分, 应进中心的事项存在分中心和单位两头受理的, 每件扣 1 分。 2. 应在窗口办理事项比率 (即委托窗口直接办理、行政审批处办理的事项数/本部门事项总数) 未达到 100%的, 每下降 1 个百分点扣 0.2 分; 应在窗口办理的事项存在分中心和单位两头办理的, 每件扣 0.5 分。 3. 未按省八统一要求制定或者未及时更新审批标准和内部运作规程的, 每项扣 0.5 分。	审管处
“最多跑一次”改革落实到位 (30分)	30分	日常检查、集中抽查	4. 未按要求实行“一窗”式统一受理的, 扣 5 分 5. 未按要求制定前后台业务衔接配合制度的, 扣 5 分。 6. 后台私下直接受理申请材料的, 每次扣 1 分 7. 未经同意不直接采用“统一受理”平台进行受理、出件的, 每个事项扣 1 分。 8. 未经批准不开通网上申报的, 每项扣 1 分; 开通 3 星级以上网上办理事项要达到 80% (法律法规对办事程序有特别规定的除外), 每低 1 个百分点扣 0.2 分; 最多跑一次事项比例未达到 80%的, 每低 5 个百分点扣 0.5 分。 9. 未按要求完成系统对接并交换数据的, 扣 0.5-1 分, 发生交换错误时未按要求及时处理的, 每件扣 0.5 分。 10. 有其他违反“一窗受理”运作制度行为的, 扣 1 分。	审管处
管理制度 (20分)	20分	日常检查、集中抽查	11. 未贯彻执行《宁波市行政服务中心公共服务窗口文明单位创建活动方案》有关工作要求的, 每发现 1 次, 扣 3 分。未建立中心日常管理制度、服务规范等, 每项扣 1 分; 12. 应参加而未参加市中心有关会议、培训或活动的, 每次扣 1 分。	法规与督查处
现场管理 (15分)	15分	日常检查、集中抽查	13. 按照“管理服务标准化”要求, 未制定环境布局、物品摆放、安全卫生等内部管理制度的, 扣 5 分; 每发现一项不符合标准的, 扣 1 分。	法规与督查处
监督评议 (20分)	5分	监督评议	14. 行风监督评议得分: 中心特邀 (义务) 监督员评议发现的问题, 经查实确有过错的, 情节一般的每件扣 1 分, 情节严重的每件扣 4 分。	机关党委
	15分	群众评议	15. 服务对象第三方回访满意率。扣分计算公式为: $(1 - \text{第三方回访满意度均值数}/10) \times 15$ 。	法规与督查处
其它情况 (5分)	5分	日常检查	16. 难办事项代办落实情况, 每项得 1 分。	法规与督查处
创新创优 (5分)	2分	数据统计	17. 窗口或工作人员因行政审批服务工作被市级、省部级、国家级主流媒体表扬的, 每篇次市级得 0.2 分, 省部级得 0.4 分, 国家级得 0.6 分。(同一内容, 按最高得分计算)	审管处 法规与督查处
	3分		18. 服务工作有创新的, 每项得 2 分。	审管处

附件 2

2018 年宁波市行政服务中心工作人员 考核办法

为加强市行政服务中心队伍建设，增强窗口工作人员为民服务意识，提高“服务争效”能力和水平，制定 2018 年宁波市行政服务中心工作人员考核办法如下：

一、考核对象

所在单位列入市行政服务中心考核范围的常驻工作人员（以录入市行政服务中心管理保障系统的进驻人员名单为准）。

二、考核内容

考核内容主要包括工作纪律、现场管理、业务办理、监督评议等（详见附表《2018 年宁波市行政服务中心进驻单位工作人员考核表》）。

三、考核方法

1. 日常检查。对工作人员遵守各项制度情况等进行检查，并根据日常动态管理掌握的情况和市行政服务中心计算机系统数据采集情况，进行打分。

2. 集中抽查。由市行政服务中心大厅检查组每月 2 次对工作人员遵守中心各项纪律、制度、规范及标准等情况进行检查打分。检查组由市审管办分管领导牵头，审管办法规与督查处相关人员、中心各临时党支部和市行政服务保障中心党支部指派人员组成。

3. 不定期抽查暗访。市行政服务中心大厅检查组不定期组织开展抽查打分。

4. 监督评议。对服务对象的现场评议和回访评议、市行政服务中心特邀（义务）监督员的监督评议等情况进行评分。

5. 个案调查。对收到的群众和特邀（义务）监督员反映、投诉举报，以及领导督办、媒体曝光等情况开展调查，调查结果及建议由考核责任处室纳入本办法的相应条款予以考核、处理。

6. 民主推荐。通过自下而上、统分结合的方式民主推荐，产生季度服务之星、年度服务标兵拟选人员和年度十佳服务标兵拟入围名单。

四、计分方法和责任单位

1. 考核分由基础分 100 分和附加分组成。列入基础分考核的项目，按减分法考核。附加分按加分法考核，上不封顶，按实计入季度考核总分。

2. 存在以下情形之一的，季度考核得分为零分：（1）工作人员在行政服务中心工作期间，因业务工作中有违规、违纪、违法行为，受党纪、政纪处理或法律惩处的；（3）因作风效能问题，被市级及以上有关部门通报批评的；（4）其它严重影响市行政服务中心窗口形象的。

3. 市审管办（公共资源交管办）法规与督查处负责考核的牵头汇总工作，各相关处（机关党委）按照考核责任分工提供考核对象相应考核项目的得分。

4.考核对象如对季度服务之星、年度服务标兵资格名单有异议的,可在名单公布之日起3个工作日内由所在单位窗口负责人向法规与督查处提出、申请复核。

五、季度评优

通过考核,每季评选市行政服务中心季度服务之星。

1.推荐比例。季度服务之星推荐名额比例为参加考核人数的15%。

2.推荐条件。评选季度服务之星应同时具备以下条件:(1)考核分在平均分以上;(2)在评选季度内,在市行政服务中心出勤时间(含市审管办认可的因公外出)达到工作日的2/3以上,其中窗口负责人达到1/2以上。(3)当季无有效投诉的。

3.评选方法与程序:

(1)市审管办法规与督查处在每季度结束后6个工作日内,公布《市行政服务中心季度服务之星资格名单》、考核季度内进驻人员日常考核扣分名单表。

(2)各临时党支部根据《市行政服务中心季度服务之星资格名单》和可推荐名额,研究提出本支部推荐人选。原则上从本季度内考核未扣分或扣分少的人员中择优推荐人选。

(3)法规与督查处汇总、审核拟选名单,并经征求驻市政府办公厅纪检监察组意见后,由市审管办(公共资源交管办)主任办公会议审定。

六、年度评优

评选市行政服务中心年度服务标兵。

(一) 常驻中心一般工作人员的年度服务标兵评选

1. 评选比例。年度服务标兵名额比例为行政、事业和其他工作人员各自总数的 20%。

2. 资格条件。(1) 考核年度内每季度符合“季度服务之星”评选资格条件；(2) 考核年度内获 1 次(含)以上“季度服务之星”。

3. 评定程序:

(1) 第四季度服务之星评选结束后 10 个工作日内, 公布《市行政服务中心年度服务标兵资格名单》。

(2) 各党支部按公务员(参公)身份的人员 15%、事业和其他人员 20%的比例推荐(取整数)。

(3) 各党支部按 15%或 20%比例推荐名额后, 因小数点后数字加总而形成的余额, 由审管办(公共资源交管办)相关各处(机关党委)和有关人员研究, 从符合资格条件的人员中, 按向前台窗口工作人员倾斜原则, 提出建议人选。

(4) 审议确定。汇总、审核拟获评年度服务标兵人选名单, 经征求驻市政府办公厅纪检监察组意见后, 提交市审管办(公共资源交管办)主任办公会议审定。

(二) 常驻窗口负责人的年度服务标兵评选

各常驻单位窗口负责人不参加所在临时党支部的年度服务标兵推荐, 按以下资格条件及程序确定年度服务标兵人选。

1. 资格条件：（1）所在窗口年度考核等次为合格及以上；（2）全年在市行政服务中心出勤时间（含市审管办认可的因公外出）达到工作日的1/2以上；（3）年度内本人无有效投诉；（4）年度内未受党纪或政纪处理。

2. 评定程序：

（1）工作述职。由审管办（公共资源交管办）组织常驻中心窗口负责人进行述职，述职内容重点是一年来窗口业务工作开展情况、中心及派驻单位日常管理制度执行落实和党团妇开展落实情况等。因故不能参加述职的，须由窗口负责人本人和派驻单位分管领导向市审管办主要领导请假。

（2）民主推荐。根据各常驻窗口负责人年度工作实绩、个人综合表现及配合完成市审管办相关工作等情况，由市审管办（公共资源交管办）领导、驻市政府办公厅纪检监察组领导、办机关各处（机关党委）负责人进行推荐，产生常驻窗口负责人年度服务标兵建议人选。

（3）审议确定。产生的建议人选上报征求驻市政府办公厅纪检监察组征求意见后，提交市审管办（公共资源交管办）党组或主任办公会议审定。

（三）年度十佳服务标兵推荐确定

在年度服务标兵和近年来因窗口工作出色获得市级及以上优秀共产党员、劳动模范、五一劳动奖章、三八红旗手、五四青年奖等荣誉的工作人员中，各临时党支部根据相关同志德、能、勤、绩、

廉，综合比较择优，按要求推荐上报拟选名单，报经驻市政府办公厅纪检监察组审查，由市审管办(公共资源交管办)党组或主任办公会议研究确定。入围年度十佳服务标兵的名单，在中心进行公示，对公示无异议的，实行工作人员投票和审管办(公共资源交管办)主任办公会议审议相结合方式，确定公布“年度十佳服务标兵”名单。“年度十佳服务标兵”的推荐和投票办法另行制定。

七、考核结果运用

1. 获得市行政服务中心季度服务之星、年度服务标兵、年度十佳服务标兵的工作人员，由市审管办予以通报，并按相关规定给予奖励。

2. 考核结果与工作人员所在单位的考核挂钩。

3. 考核结果作为市行政服务中心工作人员进出管理的内容。

八、附则

1. 各分中心自行组织对工作人员考核，根据分配名额报送的年度服务标兵，由市审管办(公共资源交管办)统一发文表彰。

2. 本办法由法规与督查处会同相关处(机关党委)负责解释。

附表：2018年宁波市行政服务中心进驻单位工作人员考核表

附表

2018 年宁波市行政服务中心进驻单位工作人员考核表

考核内容	评分标准	考核责任处室
工作纪律 (25分)	1. 迟到、早退、缺勤且未登记的，每次扣 0.5 分；考勤或请假有弄虚作假的，每次扣 3 分。上班时间仍未到岗的，每次扣 0.5 分；未到下班时间或 11:30-12:00 时窗口无工作人员的，每次扣 0.5 分。	法规与督查处
	2. 前台工作人员与岗位牌显示不一致的，离岗时未将岗位牌调为“暂时离开”或未放置告示牌或返回岗位时未将岗位牌调到在岗状态的，每次扣 0.5 分；离岗 15 分钟以上且无 B 角顶岗的，每次扣 1 分。	
	3. 上班时间在窗口聊天、吃零食、看小说，或用电脑（手机）听音乐、玩游戏、观看无关视频、新闻、浏览操作证券或剪指甲、化妆等影响窗口形象的，每人次扣 1 分。	
	4. 上班时间，举止有失文雅，有坐、倚、趴在服务窗口、办公桌（柜）上或仰躺在椅子上或将脚搁在桌（柜）、椅子上的；办事群众或来中心调研（考察）的领导走近窗口时，窗口工作人员在无办件情形下，未主动起立礼貌接待的；每人次扣 1 分。	
	5. 未遵守有关节能要求，办公室温度设置不合规定的每次扣 1 分；未经允许使用大功率电器设备的，每次扣 1 分；造成损害的，每次扣 5 分；造成大面积停电的，工作纪律考核项为零分，并按造成责任事故处理。	
	6. 在服务窗口、大厅、走廊、会议室等公共区域吸烟的，每次扣 1 分。	
	7. 无故缺席审管办（公共资源交管办）组织的学习、培训、会议及有关活动的，每人次扣 1 分。	
现场管理 (15分)	8. 未遵守《宁波市行政服务中心工作人员着装规定》的，每人次扣 0.5 分。	法规与督查处
	9. 窗口和办公室物品、设施、文档等未按标准放置的，每次扣 1 分。	
业务办理 (40分)	10. 违规操作导致数据丢失、系统瘫痪的，每次扣 3 分。	审管处 交管处
	11. 具体办理过程中，不按照行政审批标准和公共资源交易平台运作规程操作的，每件扣 1 分。	
	12. 不按统一受理平台工作程序操作或者输入的数据不真实、不规范、不完整的，每件扣 1 分。	
	13. 申请人材料不齐全或者不符合法定形式时，未当场指出、未容缺受理或者未在规定时间内一次性告知申请人需要补办的全部内容的，每次扣 1 分。	
	14. 申请材料存在可以当场更正的错误，不允许申请人当场更正并影响受理的，每次扣 1 分。	
	15. 拒绝受理属于本综合办理区业务范围事项的，每次扣 3 分。	
	16. 不出具受理单的，每次扣 1 分。	
	17. 作退件处理时，未出具退回件告知书的，每次扣 1 分；未出具规范的退回件告知书的，每次扣 0.5 分。	
	18. 因工作人员原因，造成服务对象的申报材料缺失的，每次扣 5 分。	
	19. 擅自指定单位为申请人提供有偿服务的，扣 5 分。	
	20. 未向服务对象说明联办件办事程序的，每件扣 2 分。	
21. 因工作人员原因，承诺时限内未办结且无正当理由的，每件扣 5 分；超出法定时限办结的，每件扣 10 分。		
22. 办理结果差错率超过 1‰的，扣 2 分。		
23. 有其他违反业务运作制度行为的，视性质和情节扣 0.5 - 3 分。		
监督评议 (20分)	24. 群众来信、来访、来电投诉及评议反映或中心特邀（义务）监督员监督评议发现的，经查实确有过错的，情节一般的每件扣 3 分，情节严重的每件扣 5 分。	机关党委 法规与督查处
附加分 (不封顶)	25. 因窗口工作获得市以上各类荣誉的，市级得 2 分，省部级得 5 分，国家级得 8 分。（同一内容，按最高得分计算）	法规与督查处

