**73.关于印发《大兴安岭地区政务服务中心激励奖惩管理办法（暂行）》的通知（2024年4月15日）**

大环办发〔2024〕9号

各县（市、区）人民政府、地直、中省直各有关单位：

为进一步增强政务服务大厅窗口主动服务意识，营造一个“比、学、赶、超”的良好氛围，持续提升我区政务服务质效，现将《大兴安岭地区政务服务中心激励奖惩管理办法（暂行）》印发给你们，请各地认真贯彻执行。

大兴安岭地区优化营商环境领导小组办公室

2024年4月15日

**大兴安岭地区政务服务中心激励奖惩管理办法（暂行）**

**第** **一** **章.总** **则**

第一条.为加强大兴安岭地、县两级政务服务中心标准化、规范化、数字化建设，激发大厅窗口部门工作积极性，根据《黑龙江省政务服务中心运行管理规则（暂行）》《黑龙江省政务服务中心运行管理规范》《大兴安岭地区政务服务中心规范化管理规则（暂行）》等有关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条.本办法所称的政务服务大厅窗口，是指全区各业务部门在政务服务大厅设置的窗口、地县两级政务服务中心设置的综合窗口。

第三条.本办法所称的工作人员，是指全区各业务部门派驻政务服务大厅的工作人员，包括在编、聘用制、公益性岗位等人员。

第四条.本办法适用于全区各级政务服务大厅、单设政务服务窗口（独立办事大厅）可参照执行。

第五条.政务服务中心各窗口及工作人员统一进行监督管理，并综合提出年度考核建议。

**第二章.考核细则**

第六条.考核奖惩从工作人员的德、能、勤、绩、廉等方面进行综合考核，坚持客观公正、民主公开、注重实效等综合评价原则。

第七条.考核采取日巡查、月汇总、全年总评等方式，考核政务服务大厅工作人员本年度工作情况，分为优秀、称职、不称职三个等次，对年度考核评定为优秀等次的工作人员，给予表彰奖励，对年度考核为不称职等次的工作人员，按相关规定予以处理。

第八条.创建“文明窗口、最佳服务窗口、党员先锋岗、青年先锋岗”等优秀岗位，对在工作中表现突出、成绩显著的工作人员或进驻部门，通过颁发荣誉证书、宣传先进典型案例等方式进行表彰，树立学习标杆，营造“比优秀、学一流、赶争先、超典型”的良好学习氛围，推动我区政务服务水平整体提升。

第九条.获得表彰奖励的政务服务大厅工作人员，在进行评先、评优、选拔、任用时同等条件下给予优先考虑。

**第三章.考核标准**

第十条.有下列情形之一的，可作为政务服务大厅进行人员表彰奖励的参考依据：

（一）在本职岗位上自觉认真贯彻执行党的基本路线和各项方针政策，自觉遵守政务服务大厅各项规章制度，工作积极主动、服务意识强。

（二）服务对象对工作人员满意度高、无投诉举报、无差评、无超期件、能够严格执行首问负责、一次性告知、延时服务等各项制度，为企业和群众提供热情、周到服务的。

（三）熟练掌握本岗位业务知识，认真学习行政审批业务办理流程，高质量为办事企业和群众完成办理工作的。

（四）积极配合政务服务大厅各项工作，特别是优化营商环境专项行动材料统计、上报等方面给予支持配合的。

（五）其他情形。

第十一条.有下列情形之一的，对大厅工作人员予以加分

（一）受国家级、省级、地级新闻媒体宣传表扬的。

（二）收到企业群众感谢信、锦旗、表扬信的。

（三）工作突出，受到上级部门表扬的。

（四）对我区营商环境提出建议或意见被采纳的。

（五）对营商环境相关工作提出创新性举措，可复制推广的。

第十二条.进驻部门或工作人员有下列情形之一的，经查实，政务服务大厅将予以通报批评并责令整改，情节严重的将上报有关部门进行责任追究：

（一）对因工作不力，引发企业群众不满，造成不良影响，多次违反大厅纪律不听劝阻、不服从管理的。

（二）擅自增设新的审批事项或者对政务服务事项擅自增加审批环节、申报材料的，严重违反规定程序或者超审批权限为企业群众办理业务并牟利的。

（三）与中介机构串通勾结，存在“黄牛”收费，，从中谋取私利，有违法违纪行为或涉嫌犯罪的。

（四）在上级部门走访、检查政务服务大厅过程中发现的各类问题的。

（五）工作中存在迟到早退现象、上班时间玩手机、吃零食、打游戏、浏览与工作无关的网页等。

（六）其他情形。

**第四章.附则**

第十二条.本办法由大兴安岭地区营商环境建设监督局负责解释。

第十三条.本办法由印发之日起开始执行。