

# 上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2021〕9号

---

## 青浦区政务服务办公室 关于印发青浦区社区事务受理服务中心 2021年考核评分细则的通知

各镇、街道社区事务受理服务中心：

为进一步推进我区街镇社区事务受理服务中心标准化建设，完善社区事务受理服务中心考核管理，根据“一网通办”和“好差评”等相关工作要求，现对青浦区社区事务受理服务中心2021年考核评分细则做修改调整，现予以印发，请遵照执行。

附件：青浦区社区事务受理服务中心考核评分细则（2021年）

附件：

**青浦区社区事务受理服务中心考核评分细则**  
(2021年)

考核内容	考核项目	得分
一、服务事项 (5分)	1、严格按照市里要求进驻服务事项，服务事项不到位，查实一例扣1分； 2、有不按照规定自行增加或减少服务事项的，查实一例扣1分。 3、工作人员没有到岗到位，查实一例扣1分；	
二、内部管理 (25分)	1、建立健全各项管理制度。制度不全，缺一项，扣1分； 2、制度执行有效、到位，有措施有记录。记录不全，缺一项，扣1分； 3、建立员工绩效考核制度、工作人员考核办法及实施细则，无办法、无考核，扣1-3分； 4、建立学习培训计划、综合管理人员培养规划，无计划或无规划，扣1-3分；	
三、服务环境 (20分)	1、中心各区域卫生、整洁不到位，每次扣1分； 2、“三统一”不到位，每项每人次扣0.5分； 3、网络及各类服务设施、设备正常运行。每月故障不超过一次，责任范围内5个工作日内修复，否则发现一次扣0.5分； 4、正常使用电子评价系统，评价率低于70%，扣1分；自行评价，每一人次扣0.5分；拒绝服务对象评价，每一人次扣1分； 5、受理窗口、总服务台有脱岗现象的，发现一人次扣0.5分； 6、服务态度不好，与服务对象争吵，每人次扣1分； 7、遵守工作人员服务规范，工作时间不做与工作无关的事，否则发现一次扣0.5分。	
四、事务公开 (8分)	1、窗口没有提供办事告知单、服务指南、办事流程，扣3分；如告知内容不完整、不充分的，每项每次扣1分；公开的信息不准确，查实一例扣1分； 2、没有设置触摸屏提供信息查询，扣1分； 3、没有公开投诉监督电话，不设专门接待人员，扣1-2分； 4、没有按要求进行工作人员岗位公示的，扣1分。	

<p>五、完成业务 (25分)</p>	<p>1、使用全市统一的社区事务受理信息系统，否则扣1分； 2、按要求实行全年无休，执行不到位的，扣1-3分； 3、实行“一口受理”，综合窗口比例不少于窗口总数80%，否则扣1-3分。 4、实行“全市通办”，有拒绝“全市通办”情况的，查实一件扣1分；有超时响应收受分离业务的，每件扣1分； 5、实行“一网通办”，有超时响应的，每件扣1分；未能配合市里做好提升网办率工作的，扣1-3分； 6、及时响应并妥善处理网上预约，超时一件扣0.5分； 7、严格执行“刷证办事”要求，违规一件扣1分。 8、综合窗口能办理各个条线的常办业务，否则扣1分；每个综合受理窗口受理各类业务应均衡，不堆积，否则扣1-2分； 9、推行首问责任制，首问不负责的查实一件扣1分； 10、落实办件管理办法，承诺件实行收件回执制，无回执的，查实一件扣1分； 11、严格按照办事指南规定收取材料，违规收取其他材料的，查实一项扣1分。</p>	
<p>六、村级服务中心建设 (6分)</p>	<p>1、对村级服务中心开展业务指导和培训，否则扣1-3分； 2、对村级服务中心进行考核，否则扣1-3分； 3、村级服务中心标准化建设和运行落实不到位的，酌情扣1-3分。</p>	
<p>七、配合区中心完成工作情况 (3分)</p>	<p>1、按要求开展每周课堂活动，否则酌情扣1-2分； 2、每月信息报送不少于2篇，否则扣0.5分； 3、不能及时、认真完成区行政服务中心布置的工作任务，无故缺席区行政服务中心组织的各类会议、活动的，酌情扣1-3分；</p>	
<p>八、廉洁自律 (3分)</p>	<p>1、违反有关廉洁自律规定，查实一例扣1-3分。</p>	
<p>九、工作创新和零投诉</p>	<p>1、积极开展管理和服务的工作创新，创新工作有计划、有落实、有总结、有成效的，经审定，每项加0.5-1分。 2、全年无属实投诉，加1分。</p>	
<p>十、好差评 (投诉处置)</p>	<p>1、未建立投诉处置机制的，扣0.5-1分； 2、未保留投诉处理相关记录的，扣0.5-1分； 3、经核实的3星以下的“好差评”，每件扣1分；经回访仍不满意的，扣2分。 4、经核实的“12345”投诉，每件扣1分；“好差评”转“12345”的，按照“好差评”标准扣分；</p>	
<p>合 计</p>		

(此页无正文)

青浦区政务服务办公室

2021年3月1日

---

青浦区政务服务办公室

2021年3月1日印发