附件3

“红旗窗口”和“服务之星”评比标准

**一、被评为季度“红旗窗口”单位应具备如下条件：**

1.每月窗口考评分均要达到106分。

2.窗口模范遵守执行十三项机关效能建设基本制度和办事制度，认真完成中心管委会布置的各项工作任务，成绩突出。

3.窗口能及时指导、协助完成乡镇便民服务中心和街道党群服务中心涉及对应部门相关任务的。

**凡出现以下情形之一的，取消“红旗窗口”评比资格：**

1.窗口违反“马上就办”或廉洁自律规定，被效能告诫或被党政纪处理的。

2.窗口被效能办和中心通报或告诫的。

3.窗口不落实“最多跑一趟”“一趟不用跑”，让群众跑多趟的。

4.窗口因落实“四心”服务不到位问题被投诉的。

5.窗口不重视服务礼仪，经第三方督导发现多人次达不到服务礼仪标准考核分80分的（标准参照<鼎行综〔2020〕31号>）。

6.被新闻媒体批评曝光的。

**二、被评为季度“服务之星”窗口工作人员应具备以下条件：**

1.个人到中心办公出勤率达100%。

2.个人模范遵守执行中心效能十三项制度和办事制度，工作成绩突出，且每月考核分不低于103分（需符合E1规定）。

**凡出现以下情形之一的，取消“服务之星”评比资格：**

1.个人违反“马上就办”或廉洁自律规定，被效能告诫或被党政纪处理的。

2.个人不认真落实“最多跑一趟”“一趟不用跑”，让群众跑多趟的。

3.个人因落实“四心”服务不到位问题被投诉的。

4.个人经服务礼仪第三方督导发现不达标，第二次督导仍达不到服务礼仪标准考核分80分的（标准参照<鼎行综〔2020〕31号>）。

**三、年度“星级红旗窗口”和“星级服务之星”候选对象应具备以下条件：**

1.当年度至少获得2次“红旗窗口”且符合季度“红旗窗口”所有条件的窗口作为年度“星级服务窗口”评比候选对象。

2.当年度至少获得2次“服务之星”且符合季度“服务之星”所有条件的窗口A岗工作人员，作为年度“星级服务之星”评比候选对象。

|  |
| --- |
| 抄送：驻市政府办纪检监察组，市效能办、。 |
| 福鼎市行政服务中心建设工作领导小组 2020年8月27日印发 |