

达州市政务服务管理局文件

达市政管〔2021〕2号

签发人：卢玲宁

达州市政务服务管理局 关于印发《窗口工作人员“委屈奖”实施办法》的 通 知

各入驻部门窗口，市惠民帮扶中心：

经达州市政务服务管理局党组会议审定通过，现将《窗口工作人员“委屈奖”实施办法》印发你们，请遵照执行。

达州市政务服务管理局
2021年1月12日



窗口工作人员“委屈奖”实施办法

第一条 为进一步转变窗口工作作风，提升政务服务质量和水平，改善窗口服务态度，展现我市阳光大度、海纳百川的政务服务窗口新形象，依据《达州市本级政务服务大厅部门窗口考核办法》（达市府办函〔2020〕94号），制定本实施办法。

第二条 奖励对象。纳入市本级政务服务大厅考核的全体窗口工作人员。

第三条 奖励方式。坚持以精神奖励为主的原则，在市本级政务服务大厅内部给予通报表扬，抄送所在单位，并在月度绩效考核中个人加5分，所属部门（单位）加0.5分。

第四条 奖励条件。窗口工作人员评为“委屈奖”，须具备以下条件：

（一）坚持依法按章办事，遭受办事群众出言不逊、无端围攻辱骂、呵斥指责、威胁恐吓、强制办件等情形时，窗口工作人员秉守原则、顾全大局、克制情绪，冷静妥善平息事态，宁愿自己受委屈，也不与办事群众发生争吵或争执的；

（二）上述情形是由服务对象误解、故意刁难或态度恶劣等原因引起，非大厅窗口工作人员自身原因造成，未造成负面影响；

（三）上述情形，至少有两位目击证人证明情况属实或有音、

视频证据的。

第五条 评选程序。窗口工作人员评选“委屈奖”按以下程序实施：

（一）推荐。出现本办法第四条规定情形的，由窗口工作人员所在单位首席代表在1个工作日内向市政务服务管理局督察科推荐，并提交详细书面材料说明所受委屈事件的起因、过程和處理结果，同时附书面证人证言或其他证明材料；

（二）核实。督察科收到推荐意见后，在2个工作日内予以调查核实，提出是否给予奖励的意见，并报市政务服务管理局领导审核；

（三）公示。经审核属实同意后，对拟给予奖励的对象，在市政务服务大厅公示栏内公示3个工作日；

（四）决定。公示期满如无异议，报市政务服务管理局会议研究决定；

（五）奖励。会议通过后，通过周报、月报形式予以通报表扬并落实绩效考核加分。

第六条 评选要求。评选“委屈奖”必须坚持实事求是、公开、透明的原则；对于弄虚作假、徇私舞弊的，一经发现立即取消奖励，并严肃追究相关责任人及当事人的责任。

第七条 本办法自印发之日起实施。市惠民帮扶中心参照本办法执行。

达州市政务服务管理局办公室

2021年1月12日印发
