

# 上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2021〕1号

## 关于做好2020年度政府购买服务人员 年度考核工作的通知

中心全体政府购买服务人员：

为进一步加强中心政府购买服务人员的管理，根据《宝山区行政服务中心购买服务人员管理办法》（宝行政中心〔2019〕16号）《2020年政府购买服务人员薪酬分配调整方案（试行）》（宝行政中心〔2020〕17号）文件精神及《政府购买服务人员年度考核办法》（宝行政中心〔2019〕36号）规定，结合工作实际，现就做好中心2020年度政府购买服务人员年度考核工作通知如下：

### 一、指导思想

以市、区“一网通办”工作总要求为指导，依托政务服务“好差评”各项评价指标，结合中心各项管理制度，紧紧围绕年度重点工作，坚持德才兼备、以德为先，坚持注重实绩、群

众公认，坚持客观公正，民主公开，把服务企业、服务群众的成效和满意程度作为考核依据，按照信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁的标准全面客观准确评价工作人员德才表现、工作实绩和作风。发挥考核的导向作用，着力打造一支业务精干、作风过硬，全心为民的政务服务团队。

## **二、组织领导**

成立考核领导小组，中心主任为组长，中心副主任为副组长，成员为各科室负责人。职责：组织开展考核工作，审核考核评语以及确定考核等次；受理对考核结果有异议的复核申请，具体考核工作由业务科牵头组织实施。

## **三、考核对象**

本单位所有政府购买服务人员。

## **四、考核内容及等次**

以个人的岗位职责及所承担的工作任务为依据，从工作纪律、服务规范、业务能力、工作成效四个方面开展考核，重点考核工作实绩。考核结果分为 5 个等次：**优秀、表扬、合格、基本合格、不合格**，优秀名额比例不超过 10%，表扬名额比例不超过 15%。**同时增设鼓励奖**，对工作量相对较大的窗口人员给予一定的奖励，比例为员工总数的 20%-30%。

## **五、考核方式**

（一）个人撰写本人年度总结，填写《宝山区行政服务中心政府购买服务人员（2020）年度考核登记表》（附件一）。

（二）大厅服务人员由各小组长结合各自工作实际，组织人员进行初评，填写《宝山区行政服务中心政府购买服务

人员（2020）年度考核评分表》（附件二）进行评分，按5个等次，对被考核人员提出初步的考核等次建议，并推荐优秀和表扬人员名单，报考核领导小组。

（三）办公室、信息科由各科室负责人结合各自工作实际，组织人员进行初评，按5个等次，对被考核人员提出初步的考核等次建议，并推荐优秀、表扬和鼓励奖人员名单，报考核领导小组。

（四）考核领导小组组织推优人员和小组长进行述职，填写《宝山区行政服务中心政府购买服务人员（2020）年度考核民主测评表》（附件三）进行互评。

（五）考核领导小组根据考核等次建议及民主测评结果，结合个人年度工作绩效表现，最终确定工作人员的考核等次及考核末位人员名单。

（六）有下列情况之一的，取消当年评优资格：

1. “好差评”评价中有三星以下“差评”的，且核实为自身责任的。
2. 被投诉且经核实确定为自身责任的。
3. 当年事假天数超过5天的。
4. 在岗时间不满6个月的。
5. 违反各项规章制度超过3次的。
6. 对中心布置的工作要求拒不执行的。

（七）有下列情况之一的，视情可确定为“基本合格”或“不合格”：

1. “好差评”评价中经核实为自身责任的“差评”，数量

大于等于 3 个的。

2. 明察暗访中被通报，造成重大负面影响的。
3. 不服从工作安排，或不按时完成工作任务超过 3 次的。
4. 严重违反中心管理制度，且拒不整改的。
5. 因工作失职，造成单位重大损失的。
6. 有破坏单位名誉及信用的行为，造成恶劣影响的。

## 六、考核结果运用

**（一）岗位级别晋升。**对在年终考核中连续两年评为优秀的，岗位工资可晋升一级；连续四年评为表扬的，岗位工资可晋升一级。

**（二）终止用工。**具有下列情形之一的，经中心领导班子会议讨论决定，将其退回劳务派遣单位，建议劳务派遣单位解除与该用工的劳动关系：

1. 连续两年考核等次为基本合格，
2. 当年度考核等次为不合格。

### **（三）发放考核奖。**

1. **一般奖金。**按每月额度\*岗位级别系数\*实际在岗月份发放，具体金额标准由中心领导班子会议讨论确定。

2. **优秀、表扬。**被评为优秀、表扬的人员，另外发放奖金。具体金额标准由中心领导班子会议讨论确定。

3. **鼓励奖。**对工作量相对较大的窗口人员给予一定的奖励，具体金额标准由中心领导班子会议讨论确定。

4. **奖金扣除。**有以下几种情况的，在应发放的考核奖中予以扣除：

(1)《宝山区行政服务中心政府购买服务人员管理办法》(宝行政中心〔2019〕10号)中规定需扣除的;

(2)“好差评”评价中有三星以下“差评”的,经核实为自身责任的,每一个扣500元;

(3)被投诉(包括12345投诉、总台投诉、电话投诉等)且核实为自身责任的,每一个扣200元;

(4)考核确定为“末位”的,应发奖金扣除10%;考核确定为“基本合格”的,应发奖金扣除70%;考核确定为“不合格”的,应发奖金扣除100%。

(5)其它违反本单位各项规章制度的,发现1次扣50元。

#### **(四) 表彰**

获得年度优秀、表扬的,由中心进行表彰,颁发荣誉证书。

### **七、时间安排**

考核从2021年1月中旬开始,至2021年2月初结束。

**(一) 前期准备阶段**(2021年1月15日-2021年1月21日):拟定考核方案,布置考核工作。

**(二) 互评阶段**(2021年1月22日-2021年1月29日):各小组及科室结合各自工作实际,组织人员进行初评,并推荐优秀和表扬人员名单,报考核领导小组。

考核领导小组组织推优人员和小组长进行述职,填写《宝山区行政服务中心政府购买服务人员(2020)年度考核民主测评表》(附件三)进行互评。

**(三) 考核等次评定阶段**(2021年2月1日-2021年2月

8日)：考核领导小组根据考核等次建议及民主测评结果，结合个人年度工作绩效表现，确定年度优秀及表扬人员名单并公示。公示结束后，最终确定工作人员的考核等次及考核末位人员名单。

## 八、相关事宜

本通知相关内容中与原《政府购买服务人员年度考核办法》（宝行政中心〔2019〕36号）口径不一致的，以本通知为准。

- 附件：1. 《宝山区行政服务中心政府购买服务人员（2020）年度考核登记表》（附件一）
2. 《宝山区行政服务中心政府购买服务人员（2020）年度考核评分表》（附件二）
3. 《宝山区行政服务中心政府购买服务人员（2020）年度考核民主测评表》（附件三）

上海市宝山区行政服务中心

2021年1月21日

---

上海市宝山区行政服务中心

2021年1月21日印发

(共印70份)