

上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2024〕3号

关于做好 2023 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政府购买服务人员管理办法》（宝行政中心〔2019〕10号），结合中心工作实际，现就做好中心 2023 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，紧紧围绕中心年度重点工作任务，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，结合日常工作表现，全面客观、准确评价工作人员德才表现、工作实绩和作风，发挥考核激励约束作用，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，持续提升政务服务标准化、规划范、便利化，为加快宝山“北转型”提供优质高效的政务服务。

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。主要职责为组织开展考核工作，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，结合月度考核的结果，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**。优秀名额比率不超过10%，表扬名额比率不超过15%。

月度考核作为年度考核的重要参考。特殊情况经考核领导小组研究后可适当调整。

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年度考核登记表》（详见附件1）。

(二) 大厅服务人员由各业务主管和小组长结合各自工作实际进行小组内初评，无月度考核数据的工作人员填写《宝山区行政服务中心大厅服务人员2023年度考核评分表》（详见附件2）进行评分；有月度考核数据的工作人员按照月度考核汇总评分，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。

大厅管理人员由业务科结合各自工作实际，组织科室人员进行初评，按5个等次，对被考核人员提出初步的考核等次建议，并推荐优秀和表扬人员名单报考核领导小组。

(三) 其他科室人员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，并推荐优秀和表扬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管理人员进行集中测评，填写《宝山区行政服务中心2023年度个人考核民主测评表》进行互评（详见附件3）。

(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“优秀”评选资格：

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.当年在岗时间不满6个月的。
- 5.违反各项规章制度被通报超过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”评价及各类投诉中经核实为自身责任,数量大于等于5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5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。
- 7.月度考核中被评定为“基本合格”或“不合格”及日常工作中被巡查通报合计超过5次以上的。

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.年终奖金。不分岗位级别，核定到月，按每月额度乘以实际在岗月份发放，具体金额标准由本单位领导班子会议确定。

2.岗位津贴。管理人员设岗位津贴，按岗位级别发放，核定到月，按每月额度乘以实际在岗月份发放，具体金额标准由本单位领导班子会议确定。

3.评优奖励。被评为优秀、表扬的人员，另外发放奖金。具体金额标准由本单位领导班子会议确定。

4.敬业奉献奖。对当年度中心特殊工作积极参与且作出较大贡献的工作人员给予敬业奉献奖，具体金额标准由本单位领导班子会议确定。

5.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（月度考核已扣除内容不进行重复扣罚）：

（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“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。

6.年终清算。不分岗位级别，核定到月，按每月额度乘以实际在岗月份发放，具体金额标准由本单位领导班子会议确定。

(四)表彰。获得年度优秀、表扬和敬业奉献奖，由本单位进行表彰，颁发荣誉证书。

七、时间安排

考核从2024年1月上旬开始，至2023年2月上旬结束。

(一)前期准备(2024年1月11日前):拟定考核方案，布置考核工作。

(二)工作人员自评(2024年1月15日前):填写《宝山区行政服务中心政府购买服务人员(2023)年度考核登记表》。

(三)民主测评(2024年1月19日前):中心相关科室结合各自工作实际对工作人员进行初评，填写《宝山区行政服务中心政府购买服务人员(2023)年度考核评分表》，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管理人员进行述职和民主测评。

(四)考核等次评定(2024年1月31日前):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，提出工作人员考核等次建议，报领导班子会议审议通过后公示。公示结束后，最终确定工作人员的考核等次及考核优秀和表扬人员名单。

(五)考核总结阶段(2024年2月8日前):组织全体工作人员召开年度总结表彰会,对获得年度优秀、表扬和敬业奉献奖人员进行表彰,颁发荣誉证书。

八、相关事宜

本通知未尽事宜,由宝山区行政服务中心业务科负责解释。

- 附件1.《宝山区行政服务中心政府购买服务人员(2023)年度考核登记表》
- 2.《宝山区行政服务中心政府购买服务人员(2023)年度考核评分表》
- 3.《宝山区行政服务中心政府购买服务人员(2023)年度考核民主测评表》

上海市宝山区行政服务中心
2024年1月11日



上海市宝山区行政服务中心

2024年1月11日印发

(共印10份)

附件1

宝山区行政服务中心政府购买服务人员年度考核登记表 (年度)

所属窗口:

填表日期:

年 月 日

姓 名	性 别	出生年月	户 籍
政治面貌	岗 位	级 别	入职时间
年度工作总结			

年度工作总结				
小组长或科室负责人意见	请在推荐考核等次旁的方框内打“√”：			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">优 秀 <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">表 扬 <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">合 格（称 职） <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	优 秀 <input type="checkbox"/>	表 扬 <input type="checkbox"/>	合 格（称 职） <input type="checkbox"/>
	优 秀 <input type="checkbox"/>	表 扬 <input type="checkbox"/>	合 格（称 职） <input type="checkbox"/>	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">不 合 格（不 称 职） <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%; text-align: center;">基 本 合 格（基 本 称 职） <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	不 合 格（不 称 职） <input type="checkbox"/>	基 本 合 格（基 本 称 职） <input type="checkbox"/>	
不 合 格（不 称 职） <input type="checkbox"/>	基 本 合 格（基 本 称 职） <input type="checkbox"/>			
签名： _____ 日期： _____ 年 月 日				
考核领导小组审核	盖章： _____ 日期： _____ 年 月 日			
备注				

附件2

宝山区行政服务中心政府购买服务人员
2023年度考核评分表

被考核人:		时间:		
考核项目	考核内容	分值	得分	备注
工作纪律 (20分)	无故缺勤、迟到、早退(包括中午午餐时间)	3		
	工作期间擅自离岗时间超过10分钟的	3		
	工作期间经常请假的	2		
	未落实提前10分钟到岗要求的	2		
	上班时间做工作以外的事情(玩手机、上网、叫外卖、吃东西、串岗聊天等)	5		
	办公区域环境脏乱的	1		
	不积极参加各类团体活动的	2		
	其它违反中心工作纪律的行为	2		
	小计	20		
服务规范 (20分)	未按规定穿着工作服、佩戴工作证,仪容仪表不整洁的	2		
	未落实首问责任制,造成办事人员来回跑或应付推诿的	3		
	接待办事对象热情主动、文明礼貌,不发生争吵和冲突	2		
	工作作风情况	3		自查自纠
	其它违反中心服务规范的行为	5		
	各类投诉	5		
	小计	20		

考核项目	考核内容	分值	得分	备注
业务能力 (40分)	日常工作完成情况	10		工作量、中心年度特色工作
	“一网通办”各项指标落实情况	10		参考每月考核指标
	按要求规范处理工作情况	6		窗口办理规范、系统操作规范、材料交接规范等
	无差别受理能力	6		业务掌握情况，退件情况，处理突发事件的能力
	相互配合、协同办理能力	4		与不同岗位同事、部门、科室的配合
	完成领导交办各项任务及工作要求的情况	4		执行力
	小计	40		
工作成效 (20分)	好差评工作推进情况	10		
	开拓创新有亮点、有突破，获得荣誉或表扬（有具体事迹）	4		
	工作中发现问题并提出整改意见的	4		
	其他表现突出的	2		
	小计	20		
总分（100分）		100		

宝山区行政服务中心 2023 年度考核民主测评表

姓名	测评等级	综合评价	责任意识	精神状态	团结协作	业务素质	创新能力	工作效率	勤勉踏实	遵守制度	廉洁自律
	A										
	B										
	C										
	D										
	A										
	B										
	C										
	D										
	A										
	B										
	C										
	D										
	A										
	B										
	C										
	D										
	A										
	B										
	C										
	D										

说明:

1、在测评等级中，A 表示优秀（好）；B 表示称职（较好）；C 表示基本称职（一般）；D 表示不称职（较差）。

2、请根据测评内容和工作人员的具体情况在相应的测评空格内打“√”。