

上海市宝山区政务服务中心文件

宝政务中心〔2024〕21号

关于做好2024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2024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、便利化水平。

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

截至 12 月 31 日本单位所有在岗的政府购买服务人员。

四、考核内容及等次

结合个人的岗位职责及所承担的工作任务，从工作纪律、服务规范、业务能力、工作成效四个方面进行综合评估，并突出年度亮点工作表现，确保考核工作全面精准。

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%。

五、考核方式

（一）个人撰写本人年度总结，填写《宝山区政务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）大厅服务人员由业务科牵头窗口管理人员结合各自岗位工作实际进行小组内初评，填写《宝山区政务服务中心政府购买服务人员 2024 年度考核评分表》，结合月度考核

评分情况，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《宝山区政务服务中心 2024 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。当年度晋升后，所有晋升模式全部重新计算。

（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*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*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12月下旬开始，至2025年1月上旬结束。

（一）前期准备（2024年12月27日前）：拟定考核方案，布置考核工作。

（二）工作人员自评（2024年12月31日前）：填写《宝山区政务服务中心政府购买服务人员（2024）年度考核登记表》（附件1）。

（三）民主测评（2025年1月8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《宝山区政务服务中心政府购买服务人员2024年度考核评分表》（附件2），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。

（三）考核等次评定（2025年1月20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。

（四）考核总结阶段（2025年1月24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，由宝山区政务服务中心业务科负责解

释。

- 附件：1.《宝山区政务服务中心政府购买服务人员
(2024)年度考核登记表》(附件1)
2.《宝山区政务服务中心政府购买服务人员
(2024)年度考核评分表》(附件2)
3.《宝山区政务服务中心政府购买服务人员
(2024)年度考核民主测评表》(附件3)

上海市宝山区政务服务中心

2024年12月25日

上海市宝山区政务服务中心

2024年12月25日印发

(共印40份)