

揭阳市揭东区人民政府办公室文件

揭东府办〔2020〕2号

关于印发揭东区镇级专职代办员管理考核办法 （试行）和揭东区村（社区）党群服务中心 管理考核办法（试行）的通知

各镇（街道、开发区、金属城）人民政府（办事处、管委会），
区府直属各单位：

《揭东区镇级专职代办员管理考核办法（试行）》和《揭东区村（社区）党群服务中心管理考核办法（试行）》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

揭阳市揭东区人民政府办公室

2020年1月20日

揭东区镇级专职代办员管理考核办法

(试行)

第一章 总则

第一条 为打造“便民、利民、高效、廉洁”的公共服务环境，加强和规范镇级专职代办员管理，提高工作效率和服务质量，树立良好的窗口服务形象，争创人民群众满意的公共服务，根据《揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市村级公共服务平台建设方案的通知》（揭府办〔2015〕35号）、《关于印发〈揭东区基层公共服务综合平台建设工作方案〉的通知》（揭东委办电〔2015〕19号）精神，结合我区实际，制定本办法。

第二条 镇级公共服务中心是各镇（街道）人民政府（办事处）设立的面向社会公众集中受理自身承担的各类公共服务事项以及自助查询各类公共服务的机构和场所，接受区政管局的指导。

第三条 镇级公共服务中心原则上由分管基层治理工作的镇班子成员任中心主任，按照工作职能，科学合理制定工作岗位，整合优化“七站八所”的工作人员，充实镇级公共服务中心队伍。各镇（街道）根据实际设置1—2名代办员，在机关事业单位富余人员中调剂解决，或根据实际情况向社会招聘。

第四条 镇级专职代办员由区政管局及各镇（街道）公共服务中心双重管理，要确保镇级专职代办员相对稳定。各镇（街道）要调整变动镇级专职代办员需报区政管局审核同意，并由区政管局抄送区财政局调整备案。

第五条 镇级专职代办员考核采用倒扣分制和项目加分的形式。

第二章 考核内容

第六条 考核对象为镇级专职代办员。

第七条 考核的目的是提高镇级专职代办员组织纪律性和工作责任感，提高服务水平和工作效率，更好地服务于群众。

第八条 考核本着公平、公正、公开的原则，实行量化评比、日常考核、年终综合考核相结合的方式。

第九条 考核内容

一、对本镇（街道）村（社区）党群服务中心工作人员的管理和考核

（一）按照相关制度，对本镇（街道）各村（社区）党群服务中心工作人员进行管理和考核：

1. 督促落实各村（社区）党群服务中心工作人员严格按照《考核办法》要求更新基层公共服务平台各栏目，所有栏目不能空白，不能出现严重错别字、虚假、伪造、反动、暴力色情等内容。如发现有上述情况的，视情况扣镇级专职代办员5—15分。

2. 加强对各村（社区）党群服务中心的巡视检查：

（1）党群服务中心卫生环境、国旗、设备、便民服务车等。如发现有落实不到位的，视情况扣镇级专职代办员2—15分。

（2）党群服务中心工作人员工作纪律、服务质量、业务管理等情况，按要求做好台账，并录入统一申办受理平台。如在镇一级出现超时未办的，每一件扣镇级专职代办员10分。

（二）负责将各村（社区）党群服务中心工作人员送达的村民办事资料在镇（街道）公共服务中心办理后送区政务服务中心办理，并将办结手续资料送还各村（社区）党群服务中心工作人

员。未能在规定时间内完成而影响村民办事的，视情况扣镇级专职代办员1—5分。

二、工作纪律

（一）平台栏目信息更新。根据实际完善基层公共服务平台的农产品购销、劳动用工、特色农资源三个栏目的内容。未及时更新每条信息的，视情况扣镇级专职代办员2—5分。

（二）平台问题整改。及时落实整改上级反馈的基层公共服务平台问题。未及时落实的，视情况扣镇级专职代办员5—15分。

（三）卫生环境整洁。定时打扫卫生、整理资料等，确保公共服务中心卫生环境整洁。否则，视情况扣镇级专职代办员5—10分。

（四）国旗更新。定期检查国旗，及时将破损、老旧的国旗更换。否则，视情况扣镇级专职代办员2—5分。

（五）参加会议。积极参加区政管局、镇（街道）公共服务中心举办的会议，并及时传达落实会议精神。否则，视情况扣镇级专职代办员5—10分。

三、设备管理

（一）严格遵守《公共服务中心计算机网络管理制度》，爱护办公设备等公共财物。有下列情况的，给予相应扣减分数：

1. 凡正常上班时使用BT、迅雷等公共服务中心规定禁用的软件或与工作无关的软件，经发现每件次扣1分；

2. 凡未正确切换内网、外网和业务专网，而随意拔插网线导致网络中毒的，经发现每件次扣2分；

3. 因违规操作，导致网络故障，从而影响其他部门或窗口正常业务的，经发现每件次扣2分；

4. 设备出故障而没有报障的，经发现每次扣2分；

5. 自助机、叫号机、LED屏、查询机无做好开机运行和卫生清洁等工作，经发现每件次扣2分；

6. 人为损坏电脑、打印机、扫描仪等办公设备的，经发现每件次扣3分，并按原价赔偿。

（二）规范使用便民服务车。便民服务车管理要严格执行公车管理办法。有下列情况的，给予相应扣减分数：

1. 除工作需要外，便民服务车不得作为他用，违者经发现每次扣2分；

2. 便民服务车必须按有关规定停放在各镇（街道）公共服务中心，经发现违规停放每次扣2分。

违反以上设备管理规定的，情节严重者一次扣10分。

四、加分项目

有下列情况之一的，专职代办员在月度考评时可加分：

（一）能工作积极，表现良好的，视情况加5—9分；

（二）为促进公共服务中心工作提出合理化建议被采纳的，加2分；

（三）积极参加公共服务中心组织的活动，争得荣誉的，加2分；

（四）受新闻媒体或有关部门表扬的，按一件事不重复奖励的原则，受媒体表扬的每次加2分，受省级部门表扬的每次加5分，受国家级部门及媒体表扬的每次加10分。

第十条 考核方式

一、月度考核由各镇（街道）公共服务中心负责人组织实施，按照本镇（街道）村（社区）党群服务中心工作人员的管理和考核、工作纪律、设备管理、加分项目等四项内容对镇级专职代办员进行考核，并提出考核等次的初评意见，经镇（街道）分管领导审

核，报区政管局审定后拨付工资（工作经费）和奖补资金。

二、年终综合考核，由揭东区政管局组织实施，依据各镇级专职代办员该年度的工作情况确定等次，并拨付奖补资金。

第十一条 奖惩办法

一、镇级专职代办员工资（工作经费）、奖金。

（一）按照“优秀、良好、合格、基本合格、不合格”五个等次，实行奖惩，计发镇级专职代办员的工资（工作经费）、奖金。2019年度镇级专职代办员（除公务员外）待遇：原每月工资超过2000元的，在原工资基础上由区级增发500元工作经费；原每月工资低于2000元的，改由区级按每月2000元发放工资，同时停发镇级原发放工资。2020年1月起统一调增500元，所需资金在揭东区基层公共服务平台区级财政奖补资金中解决。如今后有相关文件对待遇问题另行规定的，则依从其规定。

（二）镇级专职代办员等次评定：

1. 镇级专职代办员“优秀”等次按得分90分以上从高到低的镇级专职代办员总人数的30%确定；“良好”等次按得分80分以上从高到低除“优秀”等次外的镇级专职代办员总人数的30%确定；余下得分70分以上的评为“合格”等次；得分在60-70分的人员确定为“基本合格”等次；得分在60分以下的确定为“不合格”等次。

2. 如本镇（街道）所辖村（社区）党群服务中心工作人员本月度出现2个“基本合格”或1个“不合格”的，该镇（街道）专职代办员当月不得评为“优秀”等次；村（社区）党群服务中心工作人员本月度出现3个“基本合格”或2个“不合格”的，该镇（街道）专职代办员当月不得评为“良好”及以上等次；村（社区）党群服务中心工作人员本月度出现4个及以上“基本合格”或

3个及以上“不合格”的，该镇（街道）专职代办员当月不得评为“合格”及以上等次。

（三）镇级专职代办员工资（工作经费）、奖金：评为“优秀”等次，当月工资（工作经费）全额发放，奖金200元；评为“良好”等次，当月工资（工作经费）全额发放，奖金100元；评为“合格”等次，当月工资（工作经费）全额发放，不发奖金；评为“基本合格”等次，除不发奖金外，当月工资（工作经费）扣200元；评为“不合格”等次，除不发奖金外，当月工资（工作经费）扣500元。根据当月考核结果，于次月发放专职代办员的工资、奖金。

二、镇级专职代办员月度考核1个月评为“不合格”、连续2个月评为“基本合格”或当年累计3个月评为“基本合格”的，由区政管局提出警告；连续2个月评为“不合格”、连续3个月评为“基本合格”、当年累计3个月评为“不合格”或当年累计4个月评为“基本合格”的，由镇（街道）分管领导报镇（街道）人民政府（办事处）和区政管局同意后给予辞退。

三、镇级专职代办员当年度1个月评为“不合格”、连续2个月评为“基本合格”的或累计3个月评为“基本合格”的，年度考核不得评为“合格”以上等次。

四、当年度所辖村（社区）党群服务中心工作人员累计出现6个“基本合格”或4个“不合格”的，该镇（街道）专职代办员年度考核不得评为“合格”以上等次。

五、年终综合考核按“优秀”、“良好”给予表彰或适当奖励。

第十二条 工作要求

一、镇级专职代办员要严格执行《考核办法》的各项要求，

认真履行职责，积极服务群众。

二、各镇（街道）公共服务中心为镇级专职代办员的责任主体单位，要认真履行日常管理监督职责，客观如实对镇级专职代办员进行考核和落实奖励。

三、区政管局基层党群服务中心管理工作领导机构，负责全区镇级公共服务中心、村级党群服务中心的日常管理和考核。以现场督查、监控巡查等方式，定期或不定期进行检查，发现问题责成及时落实整改；情节严重或整改不力的，给予通报批评。

四、区财政局将以上各项经费列入年度财政预算，并根据区政管局审定的考核结果及时拨付资金。

第三章 附则

第十三条 本办法由区政管局负责解释。自2020年1月1日起实施。

第十四条 本办法实施之日起，原下发的有关镇级专职代办员日常考核办法同时废止。

揭东区村（社区）党群服务中心管理 考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为打造“便民、利民、高效、廉洁”的公共服务环境，加强和规范村（社区）党群服务中心管理，提高工作效率和服务质量，树立良好的窗口服务形象，争创人民群众满意的公共服务，根据《揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市村级公共服务平台建设方案的通知》（揭府办〔2015〕35号）、《关于印发〈揭东区基层公共服务综合平台建设工作方案〉的通知》（揭东委办电〔2015〕19号）精神，结合我区实际，制定本办法。

第二条 村（社区）党群服务中心是区、镇（街道）人民政府（办事处）及村（居）民委员会设立的面向社会公众集中受理自身承担的各类公共服务事项和受理代办区镇职责范围内的各类公共服务事项以及自助查询各类公共服务的机构和场所，由各镇（街道）负责日常管理，接受区政管局的管理和考核。

第三条 村（社区）党群服务中心建立在各村（居）民委员会办公地址，党群服务中心主任由村（社区）书记或村（居）委会主任兼任，村（社区）两委其他人员为党群服务中心管理人员或兼职工作人员，窗口工作人员为村级党群服务中心工作人员。

第四条 村（社区）党群服务中心工作人员是区、镇（街道）政府购买服务人员，由镇（街道）公共服务中心及村（居）民委员会双重管理，接受区政管局监督管理。各镇（街道）要调整变动各村（社区）党群服务中心工作人员需报区政管局审核同意，并由区政管局抄送区委组织部、区财政局调整备案。

第五条 村（社区）党群服务中心工作人员考核采用百分制

倒扣分和部分项目加分相结合的形式。

第二章 考核内容

第六条 考核对象为村（社区）党群服务中心工作人员，考核内容包括服务窗口管理情况和工作人员的工作情况。

第七条 考核的目的是提高村（社区）党群服务中心综合服务水平，增强工作人员的组织纪律性和工作责任感，提高服务水平和工作效率，更好的服务于群众。

第八条 考核本着公平、公正、公开的原则，实行量化评比、日常考核、年终综合考核相结合的方式。

第九条 考核内容

一、工作纪律（30分）

村级党群服务中心工作人员（下称工作人员）应严格遵守《党群服务中心服务时间表》。有下列情况的，给予相应扣减分数。

（一）依据各镇级专职代办员日常巡查发现，上班迟到或下班早退的，每人次扣1分；上班时间无故离岗超过20分钟的，每人次扣1分，因此造成服务对象在窗口等待的，每次扣2分；迟到、早退一小时（含）以上的视为旷工半天，旷工、缺勤半天的，每人次扣2分；请假不按规定履行手续的，每人次扣2分。

（二）上班时间用电脑或手机进行炒股、购物、聊天、看电影、玩游戏等每人次扣4分。

（三）工作人员未佩证上岗或窗口没有按规定摆放台牌的，在工作场所吃东西、抽烟、打瞌睡、串岗聊天的，每人次扣1分。

（四）办公用品摆放不整齐，党群服务中心办事大厅环境卫生脏乱差，虽经指出但不及时纠正的，每次扣5分。

（五）无故缺席区政管局、镇（街道）公共服务中心组织的

各类学习、培训等活动的，每人次扣4—8分。

（六）经查实，有吃、拿、卡、要等不廉洁行为的，每次视情节轻重扣10—20分。情节严重的，移交相关部门处理。

二、服务质量（20分）

工作人员应严格遵守《党群服务中心服务承诺制度》。有下列情况的，给予相应扣减分数：

（一）服务态度不好或与服务对象发生争吵的，每人次扣3分。

（二）受到服务对象投诉，经查实，工作人员有过错责任的，每人次扣5分。

（三）被纪委监委等单位或个人明察暗访发现问题的，每次扣20分。

三、业务管理（40分）

（一）办件管理

工作人员应熟练业务办理流程，并严格遵守党群服务中心的各类办件制度。有下列情况的，给予相应扣减分数：

1. 可作收件处理而未收件的，经查实，每件扣2分；实际未办结，但弄虚作假点击办结的，经查实，每件扣2分；未经相关部门批准或同意，擅自增加办事环节、申报材料的，每件扣2分；办理事项过程中没应按要求打印签收回执的，每件扣1分。

2. 属退、补件，没有严格按照规定进行操作的，每件扣2分；已作补件处理，但未向服务对象详细说明或出具《一次性告知通知书》的，每件扣2分；已作退回件处理，但未向服务对象充分说明理由或出具《退件通知书》的，每件扣2分；由于工作人员没有一次性告知服务对象应提交的材料或材料需修改的内容，造成服务对象2次以上往返或造成不良影响的，每件扣3分；丢失服务对象材料的，每件材料扣5分。

3. 公共服务事项办件能在办理的同时录入揭阳市网上办事大厅统一申办受理平台而不录入的，每件次扣1分；特殊情况确需补

录而不于当天录入的，每件次扣1分。

4. 办件超承诺时限亮红灯的，每件每超过1天发黄牌扣2分，每件每超过3天发红牌扣5分，发红牌后3天由纪委监委发效能监察建议书，给予诫勉教育一次扣10分，情况严重的给予效能告诫一次扣20分。（分清具体层次责任进行处理）

（二）办件结果

事项办结后未按规定及时将办理结果通知（可采用短信、电话、电邮等方式）服务对象的，每件次扣1分；若通知时间超过承诺时限的，按办件超承诺时限处理，每件次扣1分。

（三）平台栏目信息更新

1. 动态类栏目（按月更新），包括村（居）务公开、财务收支等，未及时更新每条信息扣5分。

2. 公告政策类栏目（按半年更新），包括村（居）民自治、三资管理、政策法律、党组织建设、党员队伍建设、驻点联系群众等，未及时更新每条信息扣3分。

3. 准确性类栏目（按准确性更新），包括规章制度、集体经济、村（社区）建设、组织架构等，未及时更新每条信息扣2分。

4. 其它栏目（按年更新），指除以上三类以外的栏目，未及时更新信息扣5分。

5. 所有栏目不能空白，不能出现严重错别字、虚假、伪造、反动、暴力色情等内容，如发现有上述情况的扣15分。

（四）设备管理要求

1. 严格遵守《党群服务中心计算机网络管理制度》，爱护办公设备等公共财物。有下列情况的，给予相应扣减分数：

（1）凡正常上班时使用BT、迅雷等党群服务中心规定禁用的软件或与工作无关的软件，经发现每件次扣1分；

（2）凡未正确切换内网、外网和业务专网，而随意拔插网线导致网络中毒的，经发现每件次扣1分；

(3) 因违规操作, 导致网络故障, 从而影响其他部门或窗口正常业务的, 经发现每件次扣1分;

(4) 设备出故障而没有报障的, 经发现每次扣1分;

(5) 人为损坏电脑、打印机、扫描仪等办公设备的, 经发现每件次扣3分, 并按原价赔偿。

2. 规范使用便民服务车。便民服务车管理要严格执行公车管理办法。有下列情况的, 给予相应扣减分数:

(1) 除工作需要外, 便民服务车不得作为他用, 违者经发现每次扣5—10分;

(2) 便民服务车必须按有关规定停放在各镇(街道)公共服务中心、村(社区)党群服务中心, 经发现违规停放每次扣5—10分。

违反以上设备管理规定的, 情节严重者一次扣10分。

四、服务对象评议(10分)

根据服务对象的评议结果, 满意率达90%以上, 不扣分; 满意率达80%以上、90%以下, 扣3分; 满意率达60%以上、80%以下, 扣5分; 满意率未达到60%, 扣10分。

五、加分项目

有下列情况之一的, 工作人员在月度考评时可加分:

(一) 能工作积极, 没有违反工作纪律规定的, 加2分;

(二) 能按办件规范, 没有出现差错, 承诺件提前办结率比党群服务中心承诺件平均提前办结率每提高1%加0.1分;

(三) 有服务对象反映服务态度、服务质量和办事效率等方面较好的, 视情况每人次加1—3分;

(四) 为群众排忧解难, 热情服务, 特事特办, 事例较典型, 经确认后加2分;

(五) 能按规定及时更新平台栏目信息的, 视情况加1—3分;

(六) 为促进党群服务中心工作提出合理化建议被采纳的, 加2分;

(七) 积极参加党群服务中心组织的活动，争得荣誉的，加2分；

(八) 受新闻媒体或有关部门表扬的按一件事不重复奖励的原则，受媒体表扬的每次加2分，受省级部门表扬的每次加5分，受国家级部门及媒体表扬的每次加10分。

第十条 考核方式

一、日常考核包括平时检查和月度考核，由所在村（社区）两委干部与镇（街道）专职代办员按照工作纪律、服务质量、业务管理、服务对象评议和加分项目等五项内容对工作人员进行考核。

(一) 平时检查由所在村（社区）两委干部与镇（街道）专职代办员进行考勤检查，并做好每天记录。

(二) 月度考核由镇（街道）公共服务中心组织实施，依据平时检查和每月工作完成情况，对考核对象进行月度考核打分，并提出考核等次的初评意见，经镇（街道）分管领导审核，报区政管局审定后拨付工资和奖补资金。

二、年终综合考核，由镇（街道）公共服务中心组织实施，依据各村（社区）党群服务中心工作人员该年度的工作情况，初评确定等次，报区政管局审核后拨付奖补资金。

第十一条 奖惩办法

一、工作人员工资、奖金。

(一) 按照“优秀、良好、合格、基本合格、不合格”五个等次，实行奖惩，计发工作人员的工资、奖金。工资基数每人每月2500元，并在每月各村（社区）运转经费1000元中抽取200元，统筹作为工作人员考核奖金来源。

(二) 等次评定：“优秀”等次按得分90分以上从高到低的本镇（街道）村（社区）党群服务中心工作人员总人数的30%确定；“良好”等次按得分80分以上从高到低除“优秀”等次外的本镇（街道）村（社区）党群服务中心工作人员总人数的30%确定；余下得分70分以上的工作人员评为“合格”等次；得分在60

—70分的工作人员确定为“基本合格”等次；得分在60分以下的工作人员确定为“不合格”等次。

（三）工资、奖金：评为“优秀”等次，当月工资2500元，奖金200元；评为“良好”等次，当月工资2500元，奖金100元；评为“合格”等次，当月工资2500元，不发奖金；评为“基本合格”等次，当月工资2000元，停发奖金；评为“不合格”，停发当月工资和奖金。根据当月考核结果，于次月发放工作人员的工资、奖金。如今后有相关文件对待遇问题另行规定的，则依从其规定。

二、月度考核1个月评为“不合格”、连续2个月评为“基本合格”或当年累计3个月评为“基本合格”的，由镇（街道）公共服务中心提出警告，并报镇（街道）分管领导和区政管局；连续2个月评为“不合格”、连续3个月评为“基本合格”、当年累计3个月评为“不合格”或当年累计4个月评为“基本合格”的，由镇（街道）分管领导报镇（街道）党（工）委和区政管局同意后给予辞退。

三、当年度1个月评为“不合格”、连续2个月评为“基本合格”的或累计3个月评为“基本合格”的，年度考核不得评为“合格”以上等次。

四、年终综合考核按“优秀”、“良好”给予表彰或适当奖励。

第十二条 工作要求

一、各村（社区）党群服务中心工作人员要严格执行《考核办法》的各项要求，认真履行职责，积极服务群众。

二、各镇（街道）公共服务中心为各村（社区）党群服务中心的责任主体单位，接受区政管局管理和考核。镇级专职代办员要认真履行日常管理监督职责，客观如实对各村（社区）党群服务中心工作人员进行考核和落实奖励，并及时上报相关表格。

三、区政管局要成立基层党群服务中心管理工作领导机构，

负责全区基层党群服务中心的日常管理和考核。以现场督查、监控巡查等方式，定期或不定期对各村（社区）党群服务中心进行检查，发现问题责成镇（街道）、村（社区）及时落实整改；情节严重或整改不力的，给予通报批评。年终依据村（社区）党群服务中心的综合考核结果对各镇（街道）公共服务中心进行考核，计发奖励资金。

四、区委组织部、区民政局、区农业农村局、区自然资源局等相关部门，要积极配合，及时更新基层公共服务平台栏目信息。

五、区财政局将以上各项经费列入年度财政预算，并根据区政管局审定的考核结果及时拨付资金。

第三章 附则

第十三条 本办法由区政管局负责解释。自2020年1月1日起实施。

第十四条 本办法实施之日起，原下发的《关于印发揭东区村（社区）公共服务站管理考核办法（试行）的通知》（揭东府办〔2018〕49号）同时废止。

公开方式：主动公开

抄 送：区委有关部委办，区人大办，区政协办，区纪委监委，区武装部，区法院，区检察院。

揭东区人民政府办公室

2020年1月20日印发

（共印140份）