

暨街工委〔2021〕47号

## 关于印发《暨阳街道2021年村级便民服务中心代办员绩效考核办法》的通知

各行政村（居），全体驻村（居）干部：

现将《暨阳街道2021年村级便民服务中心代办员绩效考核办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

中共诸暨市暨阳街道工作委员会  
诸暨市人民政府暨阳街道办事处

2021年5月18日

---

抄送：市政务服务办公室，市委潘超英副书记，市人民政府楼阅副市长。

诸暨市暨阳街道党政综合办公室

2021年5月18日印发

---

# 暨阳街道 2021 年村级便民服务中心 代办员绩效考核办法

为深化“最多跑一次”改革，强化村级便民服务体系建，充分发挥各村（居）便民服务中心代办员的服务职能，提高工作效率和服务水平，积极构建“15 分钟政务服务圈”，根据上级文件要求，结合街道实际，特制定本考核办法：

## 一、报酬标准

代办员报酬由基础工资和考核奖两部分组成。村（居）专职代办员基础工资由村（居）自行发放，标准为 1500 元/月。文书兼职代办员的，基础工资按文书标准执行。考核奖分为月度基础工作考核奖、年度考核奖。文书兼职代办员的，在文书考核中体现。

各村（居）不得再以其他任何形式对代办员发放除基础工资、考核奖以外的各种补贴、通讯费等。

## 二、考核组织

考核工作由街道便民服务中心负责。

## 三、考核对象

各村（居）便民服务中心代办员，包括专职代办员和兼职代办员。

## 四、考核内容及方式

### （一）月度基础工作考核

1. 村（居）代办员月度工作考核基础分 100 分，每月按照

《暨阳街道 2021 年村级便民服务中心代办员考核细则》（见附件 1）进行考核，采取扣分与加分相结合的办法得出月度考核分数，按每分 15 元计发月度考核奖。

## （二）年终考核

每年设年终考核奖=5000\*系数（系数根据当年度村（居）年终考核排位分为 1.2、1.0、0.8）元。中途辞职的代办员不计入年度考核，继任代办员按照实际工作月份发放奖金。

## 五、其它

### （一）代办员调整规定

代办员有调整的，必须提前一个月书面（见附件 4）上报街道便民服务中心和“三资”办备案，并落实好新的代办员。若代办员调整未提前一个月上报并落实新的代办员的，原代办员扣除一个月绩效考核奖，所在村（居）在当年工作目标责任制考核中直扣 0.2 分。自然年度内，代办员更换两次及以上的，所在村（居）在当年工作目标责任制考核中直扣 0.5 分。

### （二）代办员辞退规定

凡有下列情形之一的，给予辞退处理：

1. 工作作风和服务态度差，一年内被市督查组两次及以上或被街道督查小组三次及以上通报，或一年内受到服务对象有责投诉三次及以上的；
2. 一个年度内代办员因个人原因请假天数累计超过 30 天的；
3. 代办员年龄偏大且不会使用电脑的；

4. 违法违规审批或服务质量差、工作效率低造成严重后果的；

5. 被上级有关部门通报批评或被新闻媒体曝光造成严重负面影响的；

6. 违法违纪受到上级处理的；

7. 不履行岗位职责，情节严重造成恶劣影响的。

### （三）代办员请假规定

代办员事（病）假半天的，需填写请假单（见附件5），由村（居）党组织书记、驻村（居）干部签字后，由村（居）文书存档备查；事（病）假1天及以上的，由村（居）党组织书记、驻村（居）干部签字后，一份交街道便民服务中心备案，一份由村（居）文书存档备查。代办员外出或请假后替岗人员要在便民服务中心内办公，否则按代办员未到岗处置。

**本考核办法自2021年4月起实施。**

附件：1. 暨阳街道2021年村级便民服务中心代办员考核细则

2. 村级便民服务中心现场管理标准化主要内容

3. 街道下沉主要事项表

4. 暨阳街道村（居）代办员交替备案表

5. 村（居）代办员请假审批表

# 附件 1

## 暨阳街道 2021 年村级便民服务中心代办员考核细则

| 分数构成         | 考核项目           | 考 核 标 准                                                                    | 考核分 |
|--------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 基础分<br>(100) | 服务环境<br>(35 分) | 1. 未设置“村、社（居）级便民服务中心”标识牌、背景墙的，扣 2-7 分。                                     |     |
|              |                | 2. 村级便民服务中心未设固定办公场所的（市级要求设置在一楼），扣 5 分；开放、亲民、温馨的理念要素及人性化元素未体现或体现不明显的，扣 5 分。 |     |
|              |                | 3. 办公桌椅、电话、联网电脑、打印机、复印机、高拍仪、读卡器等办公设施配备不齐全或运行不正常的，扣 5 分。                    |     |
|              |                | 4. 便民服务手册、办事样表、联系卡、政策宣传资料等不齐全的，扣 5 分。                                      |     |
|              |                | 5. 未按要求上墙公布代办员姓名、照片、联系电话、投诉电话的，扣 5 分。                                      |     |
|              |                | 6. 村级便民服务中心未按标准化管理要求设置，包括物品摆放、办事环境、服务礼仪不规范的，每项扣 5 分。                       |     |
|              | 服务规范<br>(35 分) | 1. 工作时间未到岗到位，或外出无人代班的，每次扣 40 分。                                            |     |
|              |                | 2. 代办员未在村级便民服务中心办公，另设办公室的，每次扣 5 分。                                         |     |
|              |                | 3. 代办员不按要求参加市级、街道业务培训等活动的，每次扣 6 分。                                         |     |
|              |                | 4. 未按要求公布、未及时更新村级项目目录的，扣 5-10 分。                                           |     |
|              |                | 5. 未按要求公布办理事项名称、设立依据、办理条件、所需材料、办理期限、办事程序等，每少一项扣 2 分；办事指南中存在错误的，每发现一个扣 2 分。 |     |
|              |                | 6. 全面运用 2.0 收件平台、“浙里办”APP、浙江政务服务网，实现就地“在线受理”，办件应通过网上办理。未实现的，每发现一件扣 5 分。    |     |
|              |                | 7. 未按规范流程办理、未在承诺办理时限内办结服务事项，产生超期件的，每发现一件扣 5 分。                             |     |
|              |                | 8. 未实行预约服务、上门服务，每项扣 5 分。                                                   |     |
|              | 服务能力<br>(30 分) | 1. 村级便民服务中心服务事项群众知晓率应达 90%及以上。现场走访抽样调查 10 名当地群众，每发现一名未知晓的，扣 5 分。           |     |

|              |  |                                                                     |  |
|--------------|--|---------------------------------------------------------------------|--|
|              |  | 2. 工作中发现村级代办员不能熟练应用 2.0 收件平台系统的, 每发现一个不能熟练应用的, 扣 10 分。              |  |
|              |  | 3. 有实际存量办件, 且月均办件量 5 件及以上, 未达到的, 每少 1 件扣 1 分; 月均少于 2 件的, 扣 10 分。    |  |
|              |  | 4. 开展办事群众回访, 每发现一例群众不满意, 经核实, 每起扣 10 分。                             |  |
|              |  | 5. 抽取高频办理事项档案, 存在办理事项未分类归档或归档不完整, 未实现电子归档的, 每项扣 5 分。                |  |
| 附则<br>(扣分)   |  | 1. 明确由村级便民服务中心受理的事项 (详见附件 3), 如因业务不熟练等原因推诿, 导致群众多跑的, 经核实, 每次扣 10 分。 |  |
|              |  | 2. 被办事群众投诉、举报, 经核实, 每次扣 10-20 分。                                    |  |
|              |  | 3. 发生超期件、虚假件等情形的, 经核实, 每次扣 10-20 分。                                 |  |
|              |  | 4. 被市级及以上部门督查暗访中通报扣分, 或被媒体批评曝光, 造成负面影响的, 当年度考核奖全部扣除。                |  |
| 附则<br>(加、扣分) |  | 1. 被市级及以上部门通报表扬的, 或被媒体正面宣传报道的, 每次加 40 分。                            |  |
|              |  | 2. 新创建成功 “一站式办理” 村级便民服务示范平台, 街道通报表扬并奖励, 否则通报批评并扣除当年度考核奖。”           |  |
|              |  | 3. 前期已完成建设的村级便民服务中心通过 2021 年度市级综合评定的, 街道通报表扬并奖励, 否则通报批评并扣除当年度考核奖。”  |  |
| 合计           |  |                                                                     |  |

## 附件 2

# 村级便民服务中心现场管理标准化主要内容

一、办公场所标准化。范围包括办公桌面、档案柜、各类壁柜、等候椅、垃圾桶、各类宣传架等。

二、办公用品标准化。办公桌椅、电话机、联网电脑、打印机、复印机、高拍仪、读卡器等各类办公硬件设施；固定笔、工作桌牌、笔筒、水杯等各类日常办公用品，需定点定位摆放。其余物品均应纳入办公抽屉、储物柜。部分办公特需的，根据窗口业务特性予以整理归位。

三、标签标识标准化。一般使用蓝色 L 型直角定位贴、黄色 L 型直角定位贴、蓝色 T 型定位贴、1 厘米分栏线、抽屉标签等。

四、服务礼仪标准化。掌握并应用政务服务礼仪办事“五部曲”。

|          |                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步骤一：微笑迎接 | 目光有神注视、面带微笑举手示意相迎，手掌向上与地面斜切 45 ° 指向凳子处；<br>(礼貌用语：您好，请坐。)                                    |
| 步骤二：礼貌询问 | 面带微笑，礼貌询问办事群众需求；<br>(礼貌用语：请问您需要办理什么业务？)                                                     |
| 步骤三：快速办理 | 面带微笑，快速办理办事群众业务，双手接递唱收唱付等；<br>(礼貌用语：请提供下您的资料，谢谢，请稍等！)                                       |
| 步骤四：指引核对 | 面带微笑，指引办事群众核对材料，手掌向上与地面斜切 45 ° 指向签字处征询业务是否办理完毕；<br>(礼貌用语：请您签字，谢谢！请问还有什么业务需要办理吗？)            |
| 步骤五：提示评价 | 面带微笑，业务办理结束时，提示办事群众稍后对服务满意度进行评价(如有评价器，则手掌向上与地面斜切 45 ° 指向评价处)。<br>(礼貌用语：请您对我的服务做出评价，谢谢！请慢走。) |

附件 3

街道下沉主要事项表

| 序号 | 事项名称       | 备注 |
|----|------------|----|
| 1  | 身后一件事      |    |
| 2  | 4050（4555） |    |
| 3  | 城乡居民养老     |    |
| 4  | 城乡居民医保     |    |
| 5  | 社保个人信息查询   |    |
| 6  | 灵活就业登记     |    |
| 7  | 老年人优待证办理   |    |
| 8  | 居家养老服务申请   |    |

附件 4

暨阳街道\_\_\_\_\_村（居）代办员交替备案表

村（居）委会盖章\_\_\_\_\_年 月 日

|                           |           |  |            |           |            |  |
|---------------------------|-----------|--|------------|-----------|------------|--|
| 原代<br>办<br>员              | 姓 名       |  | 性 别        |           | 身份证号码      |  |
|                           | 政治面貌      |  | 文化程度       |           | 联系电话       |  |
|                           | 是否兼<br>文书 |  | 工作开始<br>年月 |           | 工作结束<br>年月 |  |
|                           | 政务通<br>账号 |  |            | 政务通<br>密码 |            |  |
| 辞职<br>原因                  |           |  |            |           |            |  |
| 新代<br>办<br>员              | 姓 名       |  | 性 别        |           | 身份证号码      |  |
|                           | 政治面貌      |  | 文化程度       |           | 联系电话       |  |
|                           | 是否兼<br>文书 |  | 工作开始<br>年月 |           |            |  |
| 个<br>人<br>简<br>历          | 何年何月至何年何月 |  | 工作（学习）单位   |           | 备注         |  |
|                           |           |  |            |           |            |  |
|                           |           |  |            |           |            |  |
|                           |           |  |            |           |            |  |
|                           |           |  |            |           |            |  |
|                           |           |  |            |           |            |  |
| 村<br>（居）<br>两委<br>会意<br>见 |           |  |            |           |            |  |

注：代办员交替前一个月将此表（一式两份）交到便民服务中心俞鸽和三资办赵梅处。

附件 5

村（居）代办员请假审批表

行政村（居）\_\_\_\_\_

填表时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

|                    |                             |       |  |
|--------------------|-----------------------------|-------|--|
| 请假人姓名              |                             | 替岗人姓名 |  |
| 请假事由：              |                             |       |  |
| 请假时段               | ____月____日至____月____日       | 请假天数  |  |
| 村（居）党组织书记(负责人)审批意见 | ( 签字 )      年      月      日 |       |  |
| 驻村（居）干部审批意见        | ( 签字 )      年      月      日 |       |  |
| 销假时间               |                             | 请假人签名 |  |

注：请假半天的，由村（居）书记、驻村（居）干部签字后，由村（居）文书存档并备查；请假 1 天及以上的，由村（居）书记、驻村（居）干部签字后，一份上报街道便民服务中心俞鸽处，一份由村（居）文书存档并备查。