

# 上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2023〕17号

## 关于进一步完善《宝山区行政服务中心 内部管理考核办法》的通知

为进一步加强宝山区行政服务中心(以下简称“中心”)常驻部门的规范化管理,切实做好“一网通办”改革工作,更好地发挥考核导向作用,激发常驻部门工作的主动性和创造性,结合中心综合窗口改革以来的实际情况,对照市、区两级“一网通办”工作要求,现对《宝山区行政服务中心内部管理考核办法》(宝行政中心〔2014〕3号)、《关于进一步完善〈宝山区行政服务中心内部管理考核办法〉的通知》(宝行政中心〔2019〕13号)做进一步调整完善。具体内容如下:

### 一、考核内容调整

窗口考核更名为常驻部门考核,不再将评分内容按照“基础评分项”“年度重点工作评分项”分类,从服务成效、

综窗建设、一网通办、管理规范四个方面进行评分，分值 100 分。在此基础上设“一网通办”有创新亮点、政务服务有突出表现、信息录用及新闻宣传、其他突出表现四个加分项，最高加分不超过 20 分。（详见附件）。

（一）将原有的“服务质量”调整为“服务成效”，设“线上帮办”“线下帮办”“咨询服务”“服务评价”四个评分项，分值保持 30 分不变。

1.将原“帮办服务”细化调整为“线上帮办”“线下帮办”两个考核评分指标；

2.原考核评分指标“咨询服务”保持不变；

3.将原“投诉处理”调整为“服务评价”考核评分指标；

4.删除原考核评分指标“其它有损服务质量的行为”。

（二）将原有的“单一窗口”调整为“综窗建设”，考核评分指标重新设定，设“窗口业务支撑”“办理协同顺畅度”“窗口服务规范化”三个评分项，分值从 14 分调整为 30 分。

（三）“一网通办”考核评分项不变，删除原“全程网办量比”“线上线下无差别办理”“双减半落地”三个考核评分指标，保留“在线服务成熟度”一个考核评分指标，分值保持 20 分不变。

（四）将原有的“内部管理”调整为“管理规范”，设“两集中两到位”和“工作纪律”两个评分项，分值从 30 分调整为 20 分。

1.将原“三集中三到位”调整为“两集中两到位”考核

评分指标;

2.将原“严格遵守中心考勤管理制度”“按时完成中心交办的工作任务”“各类会议活动出席情况”三个考核评分指标合并为“工作纪律”考核评分指标。

#### (五) 附加评分项内容调整

1.将原有“一网通办有突出表现的”“信息被简报、微信、网站录用”两个加分指标调整为“‘一网通办’有创新亮点的”“信息录用、新闻宣传”考核加分项;

2.保留“政务服务有突出表现的”“其他表现突出的加分项”两个考核加分项;

3.加分项总分值 20 分保持不变。

## 二、考核结果运用

按照《宝山区行政服务中心内部管理考核办法》(宝行政中心〔2014〕3号)文件规定,对考核结果运用调整补充如下。

(一)常驻部门考核每季度评选出 3 个“先进集体”,不再评选“示范窗口”。

(二)工作人员考核按照各类参加考核人数总数的 10% 评选“服务明星”。

(三)工作人员的日常考核结果,作为年终考核评优的重要依据。

## 三、其它

(一)本通知内容适用于中心常驻部门及工作人员的日常考核,公务员(参公人员)日常考核将依据区委组织部要

求组织开展。

（二）工作人员的年度考核根据当年区委组织部、区人社局文件要求，结合中心工作实际另行制定。

（三）本通知自下发之日起实行。

附件：宝山区行政服务中心常驻部门考核量化评分表

上海市宝山区行政服务中心  
2023年6月9日



---

上海市宝山区行政服务中心

2023年6月9日印发

(共印 35 份)

附件

## 宝山区行政服务中心常驻部门考核量化评分表

( 年 季度)

部门名称:

填写时间:

评分内容		分值	参照标准	评分	备注
服务成效 (30分)	线上帮办	10	线上在线人工帮办开通事项数、账号登录签到、一分钟响应,解决率及满意度评价等。视情况得分。		
	线下帮办	5	中心帮办配合度、上报帮办案例数、帮办质量及“办不成事”反映窗口工作配合。视情况得分。		
	咨询服务	5	区“一网通办”网上留言咨询、“小宝”咨询回复时效和内容有效性,电话咨询接通和回复等。视情况得分。		
	服务评价	10	好差评的推广、覆盖和处置情况(全程网办件好评、咨询窗口静态好评等),各渠道投诉及处理时效和整改情况(12345、中心总服务台投诉等),办件满意度回访情况。视情况得分。		
综窗建设 (30分)	窗口业务支撑	10	提供统一规范的审核要点,及时规范提供政策、法规、审核要求等调整内容;组织业务培训,做好业务带教和中台支撑;做好窗口业务纠纷处置等工作。视情况得分。		
	办理协同顺畅度	10	跨部门协同办理、窗口“啄木鸟”轻应用平台使用情况等。视情况得分。		
	窗口服务规范化 (10分)	10	严格执行综合窗口工作要求,检查“以科室代窗口”现象,未实现全程电子化材料的事项,纸质材料收发需纳入综合窗口;落实综合窗口改革相关文件要求,如:未规范咨询取号、退件、物料流转,超时受理、超时办结等。视情况得分。		
一网通办 (20分)	在线办理成熟度 (20分)	20	网办、全程网办量及办件占比,网办成熟度及办理深度,规范落实“两个免于提交”、电子证照归集等工作。视情况得分。		

评分内容		分值	参照标准	评分	备注
管理规范 (20分)	两集中两到位	10	应进事项进驻及审批授权情况(事项是否在中心直接办结、事项采取几级审批情况等);应进人员进驻及管理情况(事项审批人员是否按规定进驻,是否按要求做好人员调动手续,是否配合做好人员考核管理等)。视情况得分。		
	工作纪律	10	中心各项管理制度执行情况(考勤、请销假、会议制度等)和窗口行业规范(服务礼仪和服务行为规范);按时间节点完成中心交办的工作任务等。视情况得分。		
合计分值		100	得分		
<b>附加分评分项(20分)</b>					
评分内容		分值	参照标准	评分	备注
“一网通办”有创新亮点的		6	如“AI+审批”服务及应用、“智能办”远程云导办、“一件事”、区块链电子材料库等创新服务举措,“两页”、“随申码”“企业云”推广应用,“长三角”及跨省通办,自助工作台应用推广等。视情况加分。		
政务服务有突出表现的		6	帮办有突出表现,窗口服务有创新亮点,审批流程优化有突出成效,部门内部事项审批通办情况等。视情况加分。		
信息录用、新闻宣传		4	信息被中心录用,或被市区两级媒体宣传报道的,视情况加分。		
其他表现突出的加分项		4	视情况加分。		
总分值		120	总得分		