

随县政务服务和大数据管理局

关于充分发挥镇级外包服务人员 服务质效的通知

各镇人民政府、万福店农场，太白顶风景名胜区、经济开发区管委会：

为充分发挥镇级外包服务力量，持续推进基层政务服务标准化规范化便利化，现将外包服务工作职责以及相关工作要求予以明确，请各乡镇围绕相关工作要求做好外包服务人员职责分工，确保用好人、管好人。

一、工作职责

新招聘外包服务人员工作职责仅限于基层政务服务体系建设工作，工作岗位设在镇级便民服务中心综合窗口，各乡镇不得将其安排到其他工作岗位，不得委派与政务服务体系建设无关的其他工作。

具体工作职责如下：

1. 负责湖北政务服务平台系统运行管理；
2. 镇级便民服务中心综合窗口线上线下业务受理、转办、办结，协助其他窗口业务受理、转办；

3. 协助镇级便民服务中心开展标准化设置;
4. 协助镇级便民服务中心做好场所运行、工作纪律、协调处置等规范化管理;
5. 指导属地范围内村级便民服务站开展工作, 并视工作需要, 协助村级完成政务服务相关工作。

二、工作要求

(一) 做好业务培训。各乡镇具体负责人要围绕基层政务服务体系建设要求, 对外包服务人员开展业务培训, 尤其是线上平台应用、场所规范管理、综合窗口职责等重点工作要做重点辅导, 确保各项工作有效落实。

(二) 做好责任分工。一是政务服务工作具体负责人仍然是各乡镇联络员, 各乡镇联络员不能放手不管。二是涉及村级政务服务体系建设工作要做好合理分工, 确保镇村两级政务服务体系协同推进。三是要根据工作实际, 建议将民政、残联等事项整合至窗口。同时要掌握其他窗口高频事项政策要求、办理流程、申请材料、办结时限等业务知识, 随时做好互相补充准备。四是要将外包服务人员同步设定为镇级便民服务中心讲解员, 讲解员要对镇村两级政务服务事项数、高频事项数、事项办理流程、窗口办件量、工作亮点等业务知识做到了如指掌, 随时做好讲解准备。

(三) 做好工作保障。要全力支持外包服务人员工作,

尤其是服务场所规范化设置、管理、因公出差等涉及的办公设施设备、车辆安排，要给予保障。

（四）做好监管考核。各乡镇要本着公平、公正原则，根据外包服务人员工作表现，每季度开展一次监管考核评分，考核情况每季度最后一周报县政数局政数股，作为第三方劳务派遣公司评先争优、绩效奖励重要依据。连续两个季度排名倒数三名或连续两个季度低于60分的，由县政数局向第三方劳务派遣公司建议辞退。

附件：镇级外包服务人员考核评分表

随县政务服务和大数据管理局

2023年3月10日

附件：

镇级外包服务人员考核评分表

被考评人：

考核单位：

考核日期： 年 月 日

序号	项目		计分方式	得分	备注
1	基础项 (100分)	工作纪律 (30分)	未履行请假手续，无故迟到、早退、缺岗的，一次扣5分，缺岗一天，一次性扣10分。		
2			上班时间做与工作无关事情的，发现一次扣5分。		
3			上班时间不按工作要求着工作装的，发现一次扣5分。		
4		服务态度 (20分)	工作中被群众投诉或与群众发生矛盾，经核实，属工作人员责任的，一次扣5分。		
5	加分项	履职尽责 (50分)	本职工作落实不到位，被上级通报、曝光或由县政数局兜底处理的，每次扣5分。		
6		宣传报道	新闻报道根据报道媒体层级给予相应加分，每篇报道县级加1分，市级2分，省级3分，国家级5分。同主题报道分别在不同层级报道的，取最高层级报道。		
7		创新举措	工作中有创新举措或项目，且取得成效，被上级予以认可、推广的，给予相应加分，每项加10分。		

备注：各乡镇请在每季度最后一周将电子表和盖章PDF版报县政数局政数股。联系人：黄露露；QQ：648999932。