

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành tiêu chí đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động để thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế và cơ cấu lại, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức và giải quyết chính sách, chế độ theo quy định tại Nghị định 178/2024/NĐ-CP ngày 31/12/2024 và Nghị định 67/2025/NĐ-CP ngày 15/3/2025 của Chính phủ

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HƯNG ĐẠO

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị quyết số 1669/QĐ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng năm 2025;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức (sửa đổi) ngày 24/6/2025; Luật Viên chức năm 2010; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13/8/2020 của Chính phủ về đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức; Nghị định số 48/2023/NĐ-CP ngày 17/7/2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13/8/2020 của Chính phủ về đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Nghị định số 178/2024/NĐ-CP ngày 31/12/2024 của Chính phủ về chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và lực lượng vũ trang trong thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị; Nghị định số 67/2025/NĐ-CP ngày 15/3/2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 178/2024/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Chính phủ về chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và lực lượng vũ trang trong thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị;

Căn cứ Hướng dẫn số 854/HD-UBND ngày 18/4/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng hướng dẫn tiêu chí đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động để thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế và cơ cấu lại, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức và giải quyết chính sách, chế độ; Công văn số 2007/UBND-NVKTGS ngày 28/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc thực hiện Nghị định số 178/2024/NĐ-CP và Nghị định số 67/2025/NĐ-CP sau hợp nhất;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Phòng Văn hoá – Xã hội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Tiêu chí đánh giá, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phường Hưng Đạo để thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế và cơ cấu lại, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức và giải quyết chính sách, chế độ theo quy định tại Nghị định 178/2024/NĐ-CP ngày 31/12/2024 và Nghị định 67/2025/NĐ-CP ngày 15/3/2025 của Chính phủ.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND&UBND phường, Trưởng phòng Phòng Văn hoá – Xã hội; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng uỷ;
- Thường trực HĐND;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, VHXXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Văn Minh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HƯNG ĐẠO**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

TIÊU CHÍ

Đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động để thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế và cơ cấu lại, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức và giải quyết chính sách, chế độ theo quy định tại Nghị định 178/2024/NĐ-CP và Nghị định 67/2025/NĐ-CP ngày 15/3/2025 của Chính phủ
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /8/2025 của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo)

1. Tiêu chí và thang điểm đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo quản lý.

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
Tổng điểm		100 điểm
A	Về phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật, kỷ cương trong thực thi nhiệm vụ, công vụ (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	10
1	Chấp hành chủ trương, đường lối, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nguyên tắc tổ chức, kỷ luật của Đảng; các quy định, quy chế, nội quy của cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi công tác; Quán triệt, thể chế hoá chủ trương đường lối, chính sách pháp luật tại đơn vị	3
2	Không tham ô, tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, quan liêu, cơ hội, vụ lợi, hách dịch, cửa quyền; không có biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống, tự diễn biến, tự chuyển hóa; Không để người thân, người quen lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để trục lợi; Thực hiện công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số; cải cách chế độ công vụ, công chức tại đơn vị.	3
3	Không bị kỷ luật, kiểm điểm bằng văn bản đối với các nội dung công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao; Duy trì kỷ luật kỷ cương trong đơn vị, không để xảy ra các vụ việc vi phạm pháp luật, khiếu nại, tố cáo kết luận đúng hoặc đúng một phần, chỉ đạo, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền.	4
B	Đánh giá về kỹ năng lãnh đạo quản lý và năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; khả năng đáp ứng yêu cầu về tiến độ, thời gian, chất	40

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
	lượng thực thi nhiệm vụ, công vụ thường xuyên và đột xuất (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	
1	Năng lực chuyên môn và kiến thức quản lý	8
	- Trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu của vị trí việc làm theo quy định	3
	- Kiến thức chuyên ngành: Nắm vững các kiến thức cơ bản liên quan đến lĩnh vực công tác, bao gồm các quy định pháp luật, các chính sách có liên quan (thường xuyên cập nhật các quy định mới). Am hiểu các nguyên lý, phương pháp và kỹ năng quản lý nhà nước, biết vận dụng lý thuyết vào thực tiễn.	3
	- Khả năng tổng hợp và phân tích: Có khả năng phân tích tình hình, dự báo và đưa ra các quyết định chính xác, kịp thời và hiệu quả.	2
2	Khả năng lãnh đạo và quản lý đội ngũ	7
	- Khả năng xây dựng và phát triển đội ngũ: Có khả năng lãnh đạo, chỉ đạo và định hướng công việc cho đội ngũ, tạo ra môi trường làm việc tích cực; tạo điều kiện phát triển nhân viên, xây dựng đội ngũ đoàn kết, có tinh thần làm việc tập thể cao và cam kết với mục tiêu chung.	3
	- Kỹ năng truyền đạt và thuyết phục: Khả năng thuyết phục, truyền đạt các mục tiêu, chiến lược và kế hoạch cho cấp dưới và các bên liên quan	2
	- Giám sát và đánh giá kết quả công việc: Theo dõi, kiểm tra và đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ, công việc, kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách.	2
3	Khả năng tổ chức và quản lý công việc	10
	- Xây dựng, triển khai kế hoạch và tổ chức công việc: Có khả năng tổ chức các nhiệm vụ chuyên môn một cách hợp lý để đảm bảo tiến độ và hiệu quả	2
	- Quản lý thời gian: Sắp xếp, phân bổ thời gian hợp lý, chủ động trong việc thực hiện nhiệm vụ và ưu tiên các nhiệm vụ quan trọng, không để công việc bị chậm trễ hay thiếu sót	2
	- Quản lý tài liệu và hồ sơ: Đảm bảo công tác quản lý hồ sơ, tài liệu, dữ liệu liên quan đến công tác chuyên ngành được thực hiện khoa học, dễ dàng truy cứu khi cần	2
	- Quản lý tài nguyên và trang thiết bị: Sử dụng, bảo quản trang thiết bị, vật tư và tài nguyên được giao một cách hiệu quả và tiết kiệm	2
	- Quản lý thay đổi: Khả năng điều hành công việc gắn với những thay đổi trong công việc, công nghệ (kỹ năng về CNTT, kỹ năng làm việc	2

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
	trên môi trường mạng, hiểu biết công nghệ số, chuyển đổi số...), khả năng điều hành công việc trong điều kiện thay đổi mô hình hoạt động, mở rộng phạm vi, đối tượng quản lý...	
4	Khả năng giải quyết vấn đề và ra quyết định	10
	- Giải quyết vấn đề và tình huống phát sinh: Xử lý linh hoạt, sáng tạo các vấn đề phát sinh trong công tác hành chính và quản lý. Khả năng giải quyết xung đột, bất đồng trong tổ chức một cách hiệu quả.	3
	- Sáng tạo và cải tiến công việc: Tìm kiếm các giải pháp sáng tạo để cải tiến quy trình, phương pháp làm việc, nâng cao hiệu quả công việc và giảm thiểu sai sót	3
	- Ra quyết định chính xác: Đưa ra các quyết định nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác dựa trên các căn cứ pháp lý, thực tiễn và các nguyên tắc chuyên ngành, không do dự khi đối mặt với những tình huống khó khăn, Quyết định đảm bảo tính hợp lý và công bằng	2
	- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc: Sẵn sàng nhận trách nhiệm với kết quả công việc của mình và đội ngũ, không đùn đẩy trách nhiệm hoặc trốn tránh trách nhiệm khi có vấn đề phát sinh	2
5	Khả năng đối ngoại và tinh thần phục vụ, hỗ trợ	5
	- Xây dựng mối quan hệ hợp tác: Khả năng xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác tốt với các đơn vị và các cá nhân trong và ngoài tổ chức liên quan đến công việc được giao	3
	- Tinh thần phục vụ, hỗ trợ: Có thái độ phục vụ tích cực với người dân, tổ chức, đơn vị liên quan; có tinh thần đoàn kết, chủ động hợp tác, hỗ trợ với các đồng nghiệp, chia sẻ thông tin và sẵn sàng hỗ trợ các bộ phận khác trong cơ quan để đảm bảo công việc chung được hoàn thành hiệu quả.	2
C	Kết quả công việc và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của cá nhân và đơn vị phụ trách	40
1	Tiến độ hoàn thành công việc	15
	- Luôn luôn hoàn thành và vượt tiến độ	15
	- Hoàn thành đúng tiến độ	10
	- Có nhiệm vụ chậm muộn nhưng không gây ảnh hưởng đến kết quả giải quyết (do nhiệm vụ khó, đột xuất, nhiệm vụ cần nhiều thời gian tổng hợp)	8
	- Có nhiệm vụ chậm muộn và gây ảnh hưởng đến kết quả giải quyết	5
	- Thường xuyên không hoàn thành đúng tiến độ (đối với các nhiệm vụ	2

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
	thường xuyên, không phải việc khó, việc cần nhiều thời gian phải tổng hợp)	
2	Chất lượng công việc	15
	- Công việc luôn hoàn thành ở mức độ xuất sắc (trong 03 năm được đánh giá, xếp loại chất lượng hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, có 1 trong 3 năm được bộ, ban, ngành thành phố khen thưởng)	15
	- Công việc hoàn thành ở mức độ tốt (01 trong 03 năm được đánh giá hoàn thành xuất sắc, các năm còn lại hoàn thành tốt hoặc cả 3 năm hoàn thành tốt được cơ quan trực tiếp sử dụng khen thưởng)	10
	- Công việc hoàn thành ở mức độ khá (cả 03 năm hoàn thành tốt nhiệm vụ)	8
	- Công việc hoàn thành ở mức độ trung bình (có 1 năm hoàn thành nhiệm vụ)	5
	- Công việc đạt chất lượng thấp (có 1 năm không hoàn thành nhiệm vụ hoặc 02 năm hoàn thành nhiệm vụ)	2
3	Tính chất, mức độ phức tạp công việc	10
	- Thường xuyên thực hiện nhiệm vụ phức tạp, đột xuất (xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; Chương trình, Đề án ...)	10
	- Thực hiện nhiệm vụ phức tạp, đột xuất nhưng không thường xuyên	5
D	Tính sáng tạo và cải tiến trong công tác chuyên môn cá nhân và đơn vị phụ trách	10
1	Có sản phẩm, giải pháp đột phá, sáng tạo, đem lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tác động tích cực đến kết quả thực hiện nhiệm vụ ở cấp cơ quan	3
2	Có sản phẩm, giải pháp đem lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tác động tích cực đến kết quả thực hiện nhiệm vụ ở cấp phòng, đơn vị thuộc cơ quan	3
3	Đề xuất, triển khai các cải tiến trong quy trình nghiệp vụ để nâng cao chất lượng công việc	2
4	Chủ động tham gia vào các hoạt động cải cách, đổi mới quy trình làm việc, sáng tạo trong cách thức thực hiện nhiệm vụ	2

2. Tiêu chí và thang điểm đánh giá đối với công chức, viên chức, người lao động (vị trí nghiệp vụ chuyên ngành, nghiệp vụ chuyên môn dùng chung).

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
Tổng điểm		100 điểm
A	Về phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật, kỷ cương trong thực thi nhiệm vụ, công vụ (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	10
1	Chấp hành chủ trương, đường lối, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nguyên tắc tổ chức, kỷ luật của Đảng (nếu là đảng viên); Các quy định, quy chế, nội quy của cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi công tác;	3
2	Không tham ô, tham nhũng, tiêu cực, lãng phí; không có biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống; Không để người thân, người quen lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để trục lợi.	3
3	Không bị kỷ luật, kiểm điểm, gọi ý kiểm điểm, phê bình, khiển trách bằng văn bản đối với các nội dung công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao	4
B	Đánh giá về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; khả năng đáp ứng yêu cầu về tiến độ, thời gian, chất lượng thực thi nhiệm vụ, công vụ thường xuyên và đột xuất (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	30
1	Năng lực chuyên môn và kiến thức cơ bản	6
	- Trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu của vị trí việc làm theo quy định	2
	- Kiến thức chuyên ngành: Nắm vững các kiến thức cơ bản liên quan đến lĩnh vực công tác, bao gồm các quy định pháp luật, các chính sách có liên quan (thường xuyên cập nhật các quy định mới). Am hiểu các nguyên lý, phương pháp và kỹ năng quản lý nhà nước, biết vận dụng lý thuyết vào thực tiễn.	2
	- Khả năng tổng hợp và phân tích: Có khả năng phân tích tình hình, dự báo và đưa ra các quyết định chính xác, kịp thời và hiệu quả.	2
2	Khả năng tổ chức và quản lý công việc	10
	- Khả năng lập kế hoạch và tổ chức công việc: có khả năng lập kế hoạch công việc khoa học, tổ chức các nhiệm vụ chuyên môn một cách hợp lý để đảm bảo tiến độ và hiệu quả	2
	- Quản lý thời gian: Biết sắp xếp, phân bổ thời gian hợp lý, chủ động trong việc thực hiện nhiệm vụ và ưu tiên các nhiệm vụ quan trọng, không để	3

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
	công việc bị chậm trễ hay thiếu sót	
	- Quản lý tài liệu và hồ sơ: Đảm bảo công tác quản lý hồ sơ, tài liệu, dữ liệu liên quan đến công tác chuyên ngành được thực hiện khoa học, dễ dàng truy cứu khi cần	3
	- Quản lý tài nguyên và trang thiết bị: Sử dụng, bảo quản trang thiết bị, vật tư và tài nguyên được giao một cách hiệu quả và tiết kiệm	2
3	Khả năng giải quyết vấn đề và ra quyết định	8
	- Giải quyết tình huống phát sinh: Khả năng làm việc hiệu quả khi có nhiều công việc cần hoàn thành trong thời gian ngắn hoặc trong điều kiện áp lực cao và tình huống có nhiều yếu tố bất ngờ hoặc yêu cầu gấp	2
	- Sáng tạo và cải tiến công việc: Tìm kiếm các giải pháp sáng tạo để cải tiến quy trình, phương pháp làm việc, nâng cao hiệu quả công việc và giảm thiểu sai sót	2
	- Ra quyết định chính xác: Đưa ra các quyết định nghiệp vụ chính xác dựa trên các căn cứ pháp lý, thực tiễn và nguyên tắc chuyên ngành. Quyết định đảm bảo tính hợp lý và công bằng	2
	- Quản lý thay đổi: Khả năng thích ứng với những thay đổi trong công việc, công nghệ (kỹ năng về CNTT, kỹ năng làm việc trên môi trường mạng, hiểu biết công nghệ số, chuyển đổi số...), quy định và các yếu tố bên ngoài tác động đến công tác nghiệp vụ	2
4	Khả năng đối ngoại, giao tiếp và tinh thần phục vụ, hỗ trợ	6
	- Tinh thần phục vụ, hỗ trợ: Có thái độ phục vụ tích cực với người dân, tổ chức, đơn vị liên quan; có tinh thần đoàn kết, chủ động hợp tác, hỗ trợ với các đồng nghiệp, chia sẻ thông tin và sẵn sàng hỗ trợ các bộ phận khác trong cơ quan để đảm bảo công việc chung được hoàn thành hiệu quả.	2
	- Xây dựng mối quan hệ hợp tác: Khả năng xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác tốt với các đơn vị và các cá nhân trong và ngoài tổ chức liên quan đến công việc được giao	2
	- Giao tiếp hiệu quả: Có khả năng truyền đạt truyền đạt thông tin chính xác và dễ tiếp cận; giao tiếp dễ hiểu, thân thiện, lịch sự với các bộ phận và cá nhân liên quan.	2
C	Kết quả sản phẩm công việc gắn với nhiệm vụ	50
1	Tiến độ hoàn thành công việc được giao	20
	- Luôn luôn hoàn thành và vượt tiến độ	20
	- Hoàn thành đúng tiến độ	15

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
	- Có nhiệm vụ chậm muộn nhưng không gây ảnh hưởng đến kết quả giải quyết (do nhiệm vụ khó, đột xuất, nhiệm vụ cần nhiều thời gian tổng hợp)	10
	- Có nhiệm vụ chậm muộn và gây ảnh hưởng đến kết quả giải quyết	5
	- Thường xuyên không hoàn thành đúng tiến độ (đối với các nhiệm vụ thường xuyên, không phải việc khó, việc cần nhiều thời gian phải tổng hợp)	2
2	Chất lượng công việc	20
	- Công việc luôn hoàn thành ở mức độ xuất sắc (trong 03 năm được đánh giá, xếp loại chất lượng hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, có 1 trong 3 năm được bộ, ban, ngành thành phố khen thưởng)	20
	- Công việc hoàn thành ở mức độ tốt (01 trong 03 năm được đánh giá hoàn thành xuất sắc, các năm còn lại hoàn thành tốt nhiệm vụ hoặc cả 3 năm hoàn thành tốt và được cơ quan trực tiếp sử dụng khen thưởng)	15
	- Công việc hoàn thành ở mức độ khá (cả 03 năm hoàn thành tốt nhiệm vụ)	13
	- Công việc hoàn thành ở mức độ trung bình (có 1 năm hoàn thành nhiệm vụ)	8
	- Công việc đạt chất lượng thấp (có 1 năm không hoàn thành nhiệm vụ hoặc 02 năm hoàn thành nhiệm vụ)	5
3	Tính chất, mức độ phức tạp công việc	10
	- Thường xuyên thực hiện nhiệm vụ phức tạp, đột xuất (xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; Chương trình, Đề án ...)	10
	- Thực hiện nhiệm vụ phức tạp, đột xuất nhưng không thường xuyên	5
D	Tính sáng tạo và cải tiến trong công tác chuyên môn cá nhân và đơn vị phụ trách (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	10
1	Có sản phẩm, giải pháp đột phá, sáng tạo, đem lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tác động tích cực đến kết quả thực hiện nhiệm vụ ở cấp cơ quan	3
2	Có sản phẩm, giải pháp đem lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tác động tích cực đến kết quả thực hiện nhiệm vụ ở cấp phòng, đơn vị thuộc cơ quan	3
3	Đề xuất, triển khai các cải tiến trong quy trình nghiệp vụ để nâng cao chất lượng công việc	2
4	Chủ động tham gia vào các hoạt động cải cách, đổi mới quy trình làm việc, sáng tạo trong cách thức thực hiện nhiệm vụ	2

III. Tiêu chí và thang điểm đánh giá đối với vị trí hỗ trợ phục vụ.

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
Tổng điểm		100 điểm
A	Về phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật, kỷ cương trong thực thi nhiệm vụ, công vụ (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	20
1	Chấp hành chủ trương, đường lối, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; các quy định, quy chế, nội quy của cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi công tác	7
2	Không tham ô, tham nhũng, lãng phí; không có biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống; Không để người thân, người quen lợi dụng chức danh, quyền hạn của mình để trục lợi	7
3	Không bị phê bình, khiển trách, kiểm điểm các nội dung công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao	6
B	Đánh giá về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; khả năng đáp ứng yêu cầu về tiến độ, thời gian, chất lượng thực thi nhiệm vụ, công vụ thường xuyên và đột xuất (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	40
1	Năng lực chuyên môn	10
	- Trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu của vị trí việc làm ký hợp đồng lao động theo quy định	4
	- Kiến thức nghiệp vụ: Có kiến thức cơ bản về nghiệp vụ hỗ trợ phục vụ, hiểu rõ các quy trình, công việc được giao và các quy định liên quan	3
	- Kỹ năng thực hiện công việc: Có khả năng thực hiện công việc được giao một cách hiệu quả	3
2	Kỹ năng giao tiếp và phối hợp	6
	- Giao tiếp hiệu quả: Giao tiếp thân thiện, lịch sự, dễ hiểu với đồng nghiệp, cấp trên và các bên liên quan	3
	- Tính linh hoạt và hỗ trợ: Có tinh thần sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ các bộ phận khác khi cần thiết, đảm bảo công việc chung của đơn vị diễn ra suôn sẻ	3
3	Tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	12
	- Tinh thần trách nhiệm: Thực hiện công việc một cách đầy đủ, tận tâm, có trách nhiệm và sẵn sàng hoàn thành nhiệm vụ được giao	3
	- Đạo đức nghề nghiệp: Trung thực, liêm chính và tuân thủ các quy định của cơ quan	3

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa
	- Quản lý tài nguyên: Sử dụng và bảo vệ tài sản, thiết bị, vật dụng của cơ quan một cách hiệu quả và tiết kiệm	3
	- Quản lý thời gian công việc: Biết sắp xếp thời gian hợp lý để hoàn thành công việc đúng tiến độ và đạt chất lượng	3
4	Tuân thủ quy trình và quy định (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	6
	- Chấp hành quy định: Tuân thủ đúng các quy trình, quy định của đơn vị trong công việc	3
	- Thực hiện công việc theo chỉ đạo: Đảm bảo thực hiện công việc theo yêu cầu của cấp trên, tuân thủ chỉ đạo một cách nghiêm túc và hiệu quả	3
5	Khả năng giải quyết vấn đề phát sinh (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	6
	- Xử lý tình huống khẩn cấp: Khả năng xử lý các tình huống, vấn đề phát sinh trong công việc một cách nhanh chóng và hiệu quả, đặc biệt khi có sự cố hoặc yêu cầu khẩn cấp	3
	- Sự linh hoạt và sáng tạo trong công việc: Khả năng tìm ra phương án hỗ trợ, phục vụ hợp lý trong các tình huống phức tạp hoặc chưa có quy trình chuẩn	3
C	Kết quả công việc và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ (Tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)	40
1	Hoàn thành nhiệm vụ: Các nhiệm vụ được giao, việc thực hiện công việc đúng thời gian, chất lượng và yêu cầu đặt ra	15
2	Hiệu quả công việc: Đảm bảo công việc hỗ trợ phục vụ đạt kết quả tốt, đáp ứng đúng nhu cầu của tổ chức hoặc các phòng ban liên quan	15
3	Sự hài lòng của các bên liên quan: Đánh giá sự hài lòng của đồng nghiệp, hoặc các bộ phận khác đối với sự hỗ trợ và phục vụ	10