

ĐỊNH HƯỚNG KHUNG TIÊU CHÍ VÀ THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ
ĐỐI VỚI LAO ĐỘNG HỢP ĐỒNG HỖ TRỢ PHỤC VỤ
(Kèm theo Hướng dẫn số: /HD - UBND ngày / /2025 của UBND Thành phố)

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa	Điểm đạt được		Ghi chú
			Cá nhân tự đánh giá	Cấp có thẩm quyền đánh giá	
	Tổng số	100			
A	Về phẩm chất đạo đức, 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 và các nguyên tắc tổ chức, kỷ luật của Đảng, nhất là nguyên tắc tập trung dân chủ, tự phê bình và phê bình; Các quy định, quy chế, nội quy của cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi công tác				
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.				
B	Đánh giá về kỹ năng, 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	80			
I	Kỹ năng và năng lực chuyên môn nghiệp vụ	40			
1	Năng lực chuyên môn (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)				
1.1	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				
1.2	Kỹ năng thực hiện công việc: Có khả năng thực hiện công việc được giao một cách hiệu quả				
2	Kỹ năng giao tiếp và phối hợp (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)				
2.1	Giao tiếp hiệu quả: Khả năng giao tiếp rõ ràng, thân thiện, lịch sự, dễ hiểu với đồng nghiệp, cấp trên và các bên liên quan				
2.2	Tinh 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	Tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)				
3.1	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				
3.2	Đạo đức nghề nghiệp: Có phẩm chất đạo đức tốt, trung thực, liêm chính và tuân thủ các quy định của cơ quan				
3.3	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				
3.4	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				

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Điểm tối đa	Điểm đạt được		Ghi chú
			Cá nhân tự đánh giá	Cấp có thẩm quyền đánh giá	
4	Tuân thủ quy trình và quy định (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)				
4.1	Chấp hành quy định: Tuân thủ đúng các quy trình, quy định của đơn vị trong công việc				
4.2	Thực hiện công việc theo chỉ đạo: Đảm bảo thực hiện các công việc theo yêu cầu của cấp trên, tuân thủ chỉ đạo một cách nghiêm túc và hiệu quả				
5	Khả năng giải quyết vấn đề phát sinh (tổng điểm bằng tổng điểm của từng tiêu chí thành phần)				
5.1	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				
5.2	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				
II	Kết quả công việc và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ (điểm tối đa)	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				
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				
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				