

北京市人力资源和社会保障局
北京市政务服务管理局
关于印发《北京市政务服务专业职称评价
试行办法》的通知

京人社事业发〔2023〕40 号

各区人力资源和社会保障局,北京经济技术开发区社会事业局,市属各部、委、办、局、总公司、高等院校人事(干部)处,各有关单位:

为贯彻落实《关于进一步加强和改进职称工作的通知》(京人社事业发〔2023〕10 号)、《北京市职称评审管理暂行办法》(京人社事业发〔2020〕12 号)等文件规定,进一步拓展政务服务领域专业技术人才职业发展通道,加强政务服务行业人才队伍建设,推进首都政务服务高质量发展。经研究,决定在哲学社会科学研究系列开设政务服务专业。现将《北京市政务服务专业职称评价试行办法》印发你们,请遵照执行。

北京市人力资源和社会保障局
北京市政务服务管理局

2023 年 12 月 29 日

北京市政务服务专业职称评价试行办法

为推进首都政务服务高质量发展,助力营商环境持续优化提升,进一步拓展政务服务领域专业技术人才职业发展通道,加强政务服务行业人才队伍建设,根据《北京市接诉即办工作条例》和市人力资源社会保障局《关于进一步加强和改进职称工作的通知》《北京市职称评审管理暂行办法》《北京市深化哲学社会科学研究人员职称制度改革实施办法》等文件规定,结合实际,制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于在本市国有企业事业单位、非公有制经济组织、社会组织中从事与优化服务流程、创新服务模式、提升服务水平有关的政务服务研究,以及提供政务服务事项与诉求的咨询、受理、经办等服务或从事政务服务业务与人员管理工作的专业技术人才。

二、层级设置及专业方向

(一)层级设置

北京市哲学社会科学研究系列(政务服务)专业职称等级设置初级、中级和高级。初级只设助理级,高级分设副高级和正高级。初级、中级、副高级和正高级职称名称依次为:研究实习员、助理研究员、副研究员和研究员。

(二)专业方向

根据《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》有关规定,北京市哲学社会科学研究系列(政务服务)专业包括政务服务研究和政务服务运营两个方向。

三、评价方式

按照“个人自主申报、单位择优推荐、多方共同评价、促进评用结合、政府指导监管”的方式实行社会化评价,纳入本市年度职称评价工作安排,每年组织一次,可适时开展专项评审,实现人才链、创新链融合发展。经评审通过的人员取得相应职称证书后,用人单位根据需要,自主择优聘任专业技术职务。

各层级的评审申报条件按照《北京市政务服务专业职称申报标准条件》(附后)执行。

四、评审机构

组建北京市哲学社会科学研究系列(政务服务)正高级、高级、中级、初级评审委员会,负责政务服务专业正高级、副高级、中级和初级职称的评审工作。

五、评审程序

(一)个人申报。符合申报条件的人员可提出参评申请,并按照要求提交申报材料。

(二)单位推荐。申报人所在单位对申报材料进行审核,择优推荐并在单位内部进行不少于5个工作日的公示。经公示无异议后,所在单位提出推荐意见。推荐意见作为评审委员会评审表决

的重要参考依据。

(三)评审机构审核。评审机构按照申报条件对申报人的各项申报材料进行审核,并将审核通过的申报人提交评审委员会评审。

(四)评议组评议。专业评议组根据申报人工作和专业情况进行答辩考核,并按照分类评价标准进行定量和定性分类评价。评价意见作为评审委员会评审表决的重要参考依据。

(五)评审委员会表决。评审委员会对申报人的专业技术工作情况考核,按照分类评价标准对申报人进行评价后,采取无记名投票方式表决。申报人获三分之二以上评审专家同意票数的即为评审通过。采用职称认定方式的可适当简化程序。

(六)验收及公示。评审工作结束后,由市人力资源社会保障局按全市职称评审的统一要求进行验收。验收结束后进行公示,公示期不少于5个工作日。

(七)发放证书。公示期满无异议的,由市人力资源社会保障局统一颁发北京市电子职称证书。

六、其他有关事项

(一)市人力资源社会保障局会同市政务服务局负责北京市哲学社会科学研究系列(政务服务)专业人员职称评价政策制定、制度建设、协调落实、监督检查和工作评估;评审服务机构负责落实政策、完善评价标准和办法、组织开展日常评价工作。

(二)对于符合基本条件的申报人,提交取得低一层级职称以来的业绩成果,未取得低一层级职称的申报人,提交从事本专业技

术工作以来的业绩成果。申报人重点提交近 5 年的业绩成果。

(三)鼓励用人单位对取得政务服务专业职称的人才给予奖励,将职称评审结果作为确定岗位、考核、晋升、绩效、薪酬等的依据。

(四)本办法由市人力资源社会保障局、市政务服务局负责解释。

(五)本办法自 2024 年 1 月 1 日起实施。

附件:北京市政务服务专业职称申报标准条件

附件

北京市政务服务专业职称申报标准条件

北京市政务服务专业人才申报职称评价,应遵守国家宪法和法律法规,贯彻落实党和国家方针政策,具有过硬的政治素质和职业道德,从事政务服务专业工作,具备正常履行岗位职责必须的身体条件和心理素质,按要求参加继续教育,同时还应具备以下条件:

一、研究实习员

(一)基本条件

掌握政务服务专业的基础理论和专业技术知识;了解与本专业相关的法律、法规和政策;具有独立完成政务服务工作的实际能力。

(二)学历和专业工作经历符合下列条件之一:

1. 取得硕士学位或硕士研究生毕业,从事本专业技术工作;
2. 取得大学本科及以上学历或技工院校预备技师(技师)班毕业,从事本专业技术工作满1年;
3. 申报人不具备规定学历、资历,但业绩显著、贡献突出的,可按规定破格申报。

二、助理研究员

(一)基本条件

1. 熟练掌握并能够灵活运用政务服务基础理论知识和专业技术知识；熟悉与本专业相关的法律、法规和政策；了解本市政务服务现状和发展趋势；具有独立承担较复杂项目研究的能力或解决比较复杂的运营问题的能力；能够指导研究实习员的工作和学习。

2. 学历和专业工作经历符合下列条件之一：

(1) 取得博士学位或博士研究生毕业，从事本专业技术工作；

(2) 取得硕士学位或硕士研究生学历毕业，从事本专业技术工作满 2 年；

(3) 取得大学本科及以上学历或技工院校预备技师（技师）班毕业，从事本专业技术工作满 5 年；

(4) 申报人不具备规定学历、资历，但业绩显著、贡献突出的，可按规定破格申报。

(二) 从事本专业技术工作，具备下列业绩条件之一：

1. 政务服务研究

(1) 参与编写本专业国家标准、行业标准或地方标准。

(2) 作为主要成员，开展政务服务领域的研究工作，为本单位政务服务平台建设、政务服务流程优化、政务服务效能提升、接诉即办深化改革等提出可行性方案，得到实践应用并取得较好成效。

(3) 作为主要成员，参与完成本单位政务服务领域研究项目、课题，帮助解决政务服务创新实践难题。

2. 政务服务运营

(1) 作为窗口业务服务骨干，提供专业化政务服务，业务能力

强、服务评价满意度高。

(2)作为主要成员,参与完成本单位政务服务知识库搭建、事项梳理,编写多项操作指导书、业务手册等。

(3)作为主要成员,参与接诉即办体系建设,优化本单位接诉即办运行制度,得到实践应用并取得较好成效。

(4)作为主要成员,参与制定本单位政务服务人员人才培养、绩效考核、薪酬激励、梯队建设等方案,为政务服务人员管理效能提升做出一定贡献。

(5)作为主要成员,参与完成本单位政务服务领域重点工作,或提出创新举措,解决政务服务运营工作中遇到的复杂疑难问题。

(6)在区级及以上政务服务专业技术比武等竞赛中成绩优异。

(三)应具备下列成果 2 项及以上:

1. 作为参与人完成本专业国家标准、地方标准、行业标准。

2. 作为主要成员完成本单位内具有一定影响、得到有效应用的政务服务工作制度、标准、规范、操作指导书、业务手册、可行性方案、实施方案、数据分析报告、案例分析报告、课题研究报告、工作报告、项目报告等。

三、副研究员

(一)基本条件

1. 系统掌握并能够灵活运用政务服务基础理论知识和专业技术知识;掌握与本专业相关的法律、法规和政策;了解我国政务服务现状和发展趋势;具有较强的组织变革与战略规划能力,有较高

的行业认可度；在指导、培养政务服务领域骨干方面发挥重要作用，能够指导助理研究员的工作和学习。

2. 学历和专业工作经历符合下列条件之一：

(1)取得博士学位或博士研究生毕业，从事本专业技术工作满2年；

(2)取得硕士学位或硕士研究生毕业，从事本专业技术工作满7年；

(3)取得大学本科及以上学历或技工院校预备技师(技师)班毕业，取得中级职称后，从事本专业技术工作满5年；

(4)已取得非本系列(专业)副高级职称后，从事本专业技术工作满3年。

(二)从事本专业技术工作，具备下列业绩条件之一：

1. 政务服务研究

(1)主持或作为主要负责人，制定市(区)级政务服务工作制度、标准、规范等，提供决策参考并颁布实施。

(2)主持或作为主要负责人，开展政务服务的研究工作，为本市政务服务平台建设、政务服务流程优化、政务服务效能提升、接诉即办深化改革等提出可行性方案，得到实践应用并取得较好成效。

(3)主持或作为主要负责人，完成政务服务体系内研究项目、课题，具有一定创新性和行业影响力的研究成果，为解决实际应用中的问题提供理论依据、技术支持或实践方法。

(4)作为主要负责人,多次承担省部级及以上政务服务工作的教育、培训、交流、座谈等任务,在提升政务服务工作效率方面取得较好成绩。

2. 政务服务运营

(1)主持或作为主要负责人,完成政务服务体系内重点工作,提出创新举措,形成可复制的工作经验,得到体系内推广宣传与实践应用并取得突出成效。

(2)主持或作为主要负责人,完成市(区)级运营项目的规划和实施工作,负责制定政务服务管理标准、战略规划、管理制度、运行规范等,得到实践应用并取得突出成效。

(3)作为主要负责人,管理本单位政务服务团队,带领团队在市政务服务局接诉即办考核中获得优异成绩。

(4)事迹突出,受到省部级及以上行业主管部门表彰。

(三)应具备下列成果3项及以上:

1.作为主要负责人,完成下列之一:具有较大影响,得到省部级及以上部门有效应用的政务服务工作制度、标准、规范、程序、可行性方案、实施方案。

2.作为排名前三作者,完成下列之一:具有较大影响,得到省部级及以上部门有效应用的政务服务数据分析报告、案例分析报告、课题研究报告、工作报告、项目报告、发展规划、学术著作等。

(四)具备下列条件之一,可不受学历和专业工作经历限制,破格申报副研究员:

1. 作为排名前五起草人编写本专业国家标准；或作为排名前三起草人编写本专业行业标准或地方标准。

2. 作为政务服务项目负责人，在政务服务运营管理机制完善和政务服务改革创新方面取得重大成果，承担政务服务领域重大活动，成绩特别突出且个人受到省部级及以上表彰。

四、研究员

(一) 基本条件

1. 具有全面系统的政务服务专业理论和实践功底；熟练掌握与本专业相关的法律、法规和政策；了解国内外政务服务现状和发展趋势；具有引领政务服务发展前沿水平的能力，具有较高的知名度和影响力；在指导、培养政务服务领域骨干方面做出突出贡献，能够有效指导副研究员的工作和学习。

2. 学历和专业工作经历符合下列条件之一：

(1) 具备大学本科或学士以上学位，或技工院校预备技师（技师）班毕业，取得副高级职称后，从事本专业技术工作满 5 年；

(2) 已取得非本系列（专业）正高级职称后，从事本专业技术工作满 3 年。

(二) 从事本专业技术工作，具备下列业绩条件之一：

1. 政务服务研究

(1) 主持或作为主要负责人，制定国家、省市、行业政务服务领域中长期发展规划、重大政务服务战略决策等相关政策、标准、规范，提供决策参考并颁布实施。

(2)主持或作为主要负责人完成政务服务领域省部级及以上研究项目、课题,取得具有国内领先水平的代表性研究成果,取得较好的经济社会效益。

(3)作为主要作者,出版政务服务领域专著、编著,得到同行认可,取得显著的经济社会效益,具有较高的行业认可度和社会影响力。

2. 政务服务运营

(1)作为主要骨干,参与编写省部级及以上政府工作报告、行业规划,在政务服务宏观决策方面有较大影响力。

(2)主持或承担省部级及以上政务服务试点项目,在改善组织运营、数据治理、政务服务标准化建设等方面取得显著成绩。

(3)主持或作为主要负责人,在解决行业内的重大疑难问题上取得关键性突破,制定可行的研究和解决方案,得到实践应用并取得显著成效。

(4)主持或作为主要负责人,完成行业内运营项目的规划和实施工作,在项目管理、体系建设、服务创新等工作中成效显著,取得显著的社会经济效益。

(三)应具备下列成果 3 项及以上:

1. 作为主要负责人,完成下列之一:行业内具有重大影响,得到有效应用的政务服务工作制度、标准、规范、程序、可行性方案、实施方案。

2. 作为第一作者,完成下列之一:行业内具有较大影响,得到

有效应用的政务服务数据分析报告、案例分析报告、课题研究报告、工作报告、项目报告、发展规划、学术著作等。

北京市人民政府公报

北京市人民政府公报