

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕20号

区政务服务中心 11 月份派驻部门窗口 及工作人员考核情况通报

区直有关部门、上级驻河东有关单位，中心各窗口：

区政务服务中心对 11 月份派驻部门窗口及工作人员考核情况、办件情况、政务服务“好差评”评价情况、纪律巡查及视频监控情况进行了统计，具体情况通报如下：

一、派驻部门窗口及工作人员考核情况

11 月份，区政务服务中心根据《派驻部门窗口及工作人员考核办法》，对派驻部门窗口及工作人员的工作情况进行了考核，考核前五名的派驻部门窗口依次是：不动产登记交易中心、行政审批服务局、人社局、医保局、公积金服务中心。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：尤洪粉（不动产登记交易中心）、潘雪（不动产登记交易中心）、杨杰（行政审批服务局）、杜政颖（行政审批服务局）、李晓丹（行政审批服务局）、李赛男（人社局）、孟艳伟（医保局）、

林美兰（公积金服务中心）、王洁（公积金服务中心）、刘商含（税务局）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、11 月份派驻部门窗口办件情况分析

11 月份，中心窗口办件总量 100884 件，其中行政审批类 6676 件、便民服务类 53131 件、公共服务类 38927 件、收费类 2150 件。本月办件总量比上月增长 16%，其中行政审批类办件增长 40.5%，便民服务类办件增长 26.5%，公共服务类办件增长 20.1%，收费类办件减少 72.6%。办件量排名前十名的部门窗口依次为：税务局、人社局、公积金服务中心、行政审批服务局、医保局、公交公司、不动产登记交易中心、公章刻制、临沂市测绘院、奥德燃气。11 月份，因年底报销材料集中报送，灵活就业人员增多，医保局窗口缴费业务办件量较上月增长 53%；因名仕温泉国际城有新房交付，临商银行窗口维修基金业务办件量较上月增长 92.3%。另外，因本月开发区“危险化学品经营许可证（无仓储的）”业务交接完毕，应急管理局窗口办件量较上月减少 88.9%。具体窗口办件量见附件 3。

三、政务服务“好差评”评价情况

根据各派驻窗口政务服务“好差评”系统满意度统计，窗口二维码评价满意数 1095 件，较满意 1093 件，总体满意度 99.9%，市民服务热线、服务台投诉电话、“找茬窗口”等，共收到群众投诉 1 件，二次回访率 100%，二次满意度 100%。具体“好差评”评价情况统计见附件 4。

四、纪律巡查及视频监控情况

根据巡查及视频监控记录,本月卫健局、临沂市测绘院、邮政快递、应急管理局窗口共发生违反中心工作纪律情况起4(次)。具体情况为:窗口工作人员迟到3人次、空岗1人次。以上违反纪律情况均已在当周进行了通报,按中心考核办法给予各派驻窗口、工作人员扣分,并对出现问题的派驻窗口及工作人员提出批评。

附件: 1.2020年11月份派驻部门窗口考核统计

2.2020年11月份派驻窗口工作人员考核统计

3.2020年11月份派驻部门窗口办件量统计

4.2020年11月份派驻部门窗口“好差评”评价情况统计

区政务服务管理办公室

2020年12月17日

附件 1

2020 年 11 月份派驻部门窗口考核统计

部门	窗口出勤 (30 分)	办件管理 (20 分)	综合管理 (40 分)	好差评 (10 分)	加分 (10 分)	得分
不动产登记交易中心	30	20	40	10	2	102.0
行政审批服务局	30	20	40	10	2	102.0
人社局	30	20	40	10	2	102.0
医保局	30	20	40	10	2	102.0
公积金服务中心	30	20	40	9	2	101.0
税务局	30	20	40	9	2	101.0
奥德燃气	30	20	40	8	2	100.0
公交公司	30	20	40	8	2	100.0
市场监管局	30	20	40	8	1.2	99.2
交通运输分局	30	20	40	8	1.2	99.2
自然资源局	30	20	40	8	1.2	99.2
凤凰水业	30	20	40	8	1.2	99.2
临沂市测绘院	29	20	40	8	2	99.0
农业银行	30	20	40	8	0.8	98.8
住建局	30	20	40	8	0.8	98.8
广电网络	30	20	40	8	0.6	98.6
临沂建行	30	20	40	8	0.6	98.6
商务局	30	20	40	8	0.4	98.4
供电公司	30	20	40	8	0.4	98.4
临商银行	30	20	40	8	0.4	98.4
司法局	30	20	40	8	0	98.0
公章刻制	30	20	40	6	2	98.0
教育和体育局	30	20	40	8	0	98.0
生态环境局	30	20	40	8	0	98.0
邮政快递	29	20	40	8	0.8	97.8
应急管理局	29	20	40	8	0.4	97.4
卫健局	20	20	40	8	0	88.0

附件 2

2020 年 11 月份派驻窗口工作人员考核统计

窗口号	部门名称	工作纪律 (40 分)	人员出勤 (30 分)	规范服务 (20 分)	综合评议 (10 分)	加分 (10 分)	得分
A01	行政审批服务局	40	30	20	10	0	100
A02		40	30	20	10	0	100
A03		40	30	20	10	0	100
A04		40	30	20	10	0	100
A05		40	30	20	10	0	100
A06		40	30	20	10	0	100
A07		40	30	20	10	0	100
A08		40	30	20	10	0	100
A09		40	30	20	10	0	100
A10		40	30	20	10	0	100
A11		40	30	20	10	0	100
A12		40	30	20	10	0	100
A13		40	30	20	10	0	100
A14		40	30	20	10	0	100
A15	公章刻制	40	30	20	10	0	100
A16		40	30	20	10	0	100
A17	税务局	40	30	20	10	0	100
A18	行政审批服务局	40	30	20	10	0	100
A19		40	30	20	10	0	100
A20		40	30	20	10	0	100
A21		40	30	20	10	0	100
A22		40	30	20	10	0	100
A23		40	30	20	10	0	100
A24		40	30	20	10	0	100
B03	人社局	40	30	20	10	0	100
B04		40	30	20	10	0	100
B05		40	30	20	10	0	100
B06		40	30	20	10	2	102
B07		40	30	20	10	0	100
B08		40	30	20	10	0	100
B09		40	30	20	10	0	100
B10		40	30	20	10	0	100
B11	医保局	40	30	20	10	1	101
B12		40	30	20	10	1	101

窗口号	部门名称	工作纪律 (40分)	人员出勤 (30分)	规范服务 (20分)	综合评议 (10分)	加分 (10分)	得分
B13	开发区税务局	40	30	20	10	0	100
B14		40	30	20	10	0	100
B15	人社局、医保局	40	30	20	10	2	102
B16		40	30	20	10	0	100
B17		40	30	20	10	0	100
B18		40	30	20	10	0	100
B19	河东区税务局	40	30	20	10	0	100
B20		40	30	20	10	0	100
B21		40	30	20	10	0	100
B22		40	30	20	10	0	100
C02	市场监管局	40	30	20	10	0	100
C03	公积金服务中 心	40	30	20	10	2	102
C04		40	30	20	10	2	102
C05		40	30	20	10	0	100
C06		40	30	20	10	2	102
C07		40	30	20	10	0	100
C08		40	30	20	10	0	100
C09	税务局、不动产	40	30	20	10	1	101
C10	登记交易中心	40	30	20	10	0	100
C11	不动产登记交 易中心	40	30	20	10	0	100
C12		40	30	20	10	0	100
C14	税务局、不动产 登记交易中心	40	30	20	10	0	100
C15		40	30	20	10	0	100
C16		40	30	20	10	0	100
C17		40	30	20	10	0	100
C18	交通运输分局	40	30	20	10	0	100
C19		40	30	20	10	0	100
C20	应急管理局	39	30	20	10	0	99
C21	商务局	40	30	20	10	0	100
C22	司法局	40	30	20	10	0	100
C23	生态环境局	40	30	20	10	0	100
C24	教育和体育局	40	30	20	10	0	100
C25	卫健局	30	30	20	10	0	90
C26	住建局	40	30	20	10	0	100
C28	自然资源局	40	30	20	10	0	100
C29	临沂市测绘院	39	30	20	10	0	99
C30		40	30	20	10	0	100

窗口号	部门名称	工作纪律 (40分)	人员出勤 (30分)	规范服务 (20分)	综合评议 (10分)	加分(10 分)	得分
C31	不动产登记交 易中心	40	30	20	10	0	100
C32		40	30	20	10	0	100
D01	凤凰水业	40	30	20	10	0	100
D02	供电公司	40	30	20	10	0	100
D03	奥德燃气	40	30	20	10	0	100
D04		40	30	20	10	0	100
D05	邮政快递	39	30	20	10	0	99
D06	广电网络	40	30	20	10	0	100
D07	公交公司	40	30	20	10	0	100
D08	临沂建行	40	30	20	10	0	100
D09	农业银行	40	30	20	10	0	100
D10	行政审批 服务局	40	30	20	10	0	100
D14	临商银行	40	30	20	10	0	100
1	税务局	40	30	20	10	2	102
2		40	30	20	10	0	100
3		40	30	20	10	0	100
4		40	30	20	10	0	100
5		40	30	20	10	0	100
6		40	30	20	10	0	100
7		40	30	20	10	0	100
8		40	30	20	10	0	100
9		40	30	20	10	0	100

附件 3

2020 年 11 月份派驻部门窗口办件量统计

单位：件

部门	行政审批	便民服务	公共服务	收费	合计
税务局	0	35533	0	0	35533
人社局	0	0	34760	300	35060
公积金服务中心	0	9288	0	0	9288
行政审批服务局	5885	193	0	33	6111
医保局	0	245	4147	0	4392
公交公司	0	2852	0	0	2852
不动产登记 交易中心	0	1756	0	686	2442
公章刻制	0	2176	0	0	2176
临沂市测绘院	0	0	1120	0	1120
奥德燃气	0	0	0	1024	1024
交通运输分局	44	410	0	0	454
市场监管局	341	0	5	0	346
自然资源局	301	0	13	0	314
凤凰水业	0	307	0	0	307
邮政快递	0	145	0	0	145
农业银行	0	109	0	0	109
住建局	101	0	0	0	101
临沂建行	0	0	0	82	82
广电网络	0	67	0	0	67
供电公司	0	36	0	0	36
临商银行	0	0	0	25	25
商务局	0	14	0	0	14
应急管理局	4	0	2	0	6
司法局	0	0	0	0	0
教育和体育局	0	0	0	0	0
生态环境局	0	0	0	0	0
卫健局	0	0	0	0	0
合计	6676	53131	38927	2150	100884

附件 4

2020 年 11 月份派驻部门窗口“好差评”评价
情况统计

部门	五星	四星	三星	二星	一星	合计
不动产登记交易中心	974	0	0	0	0	974
税务局	92	0	0	0	1	93
公积金服务中心	16	0	0	0	1	17
人社局	9	0	0	0	0	9
医保局	2	0	0	0	0	2
行政审批服务局	0	0	0	0	0	0
住建局	0	0	0	0	0	0
司法局	0	0	0	0	0	0
凤凰水业	0	0	0	0	0	0
供电公司	0	0	0	0	0	0
奥德燃气	0	0	0	0	0	0
公章刻制	0	0	0	0	0	0
应急管理局	0	0	0	0	0	0
市场监管局	0	0	0	0	0	0
公交公司	0	0	0	0	0	0
商务局	0	0	0	0	0	0
广电网络	0	0	0	0	0	0
农业银行	0	0	0	0	0	0
临商银行	0	0	0	0	0	0
临沂建行	0	0	0	0	0	0
邮政快递	0	0	0	0	0	0
教育和体育局	0	0	0	0	0	0
生态环境局	0	0	0	0	0	0
卫健局	0	0	0	0	0	0
交通运输分局	0	0	0	0	0	0
自然资源局	0	0	0	0	0	0
临沂市测绘院	0	0	0	0	0	0
合计	1093	0	0	0	2	1095

河东区政务服务管理办公室

2020年12月17日印发
