

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕7号

区政务服务中心3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3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

3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：公积金服务中心、行政审批服务局、不动产登记中心、公章刻制、河东建行。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：张园园（行政审批服务局）、高冠英（行政审批服务局）、潘杰（行政审批服务局）、高举法（不动产登记中心）、朱甲委（不动产登记中心）、张娜（不动产登记中心）、陈静（公积金服务中心）、

乔良苗（公积金服务中心）、罗琳（公章刻制）、李静（工商银行）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、3 月份派驻部门窗口办件情况分析

3 月份，中心窗口办件总量 56663 件，其中行政审批类 5361 件、便民服务类 19234 件、公共服务类 27346 件、收费类 4722 件。本月办件总量比上月增长 66.8%，其中行政审批类办件增长 295.6%，便民服务类办件增长 234.9%，公共服务类办件增长 23.4%，收费类办件增长 0.4%。办件量排名前十名的部门窗口依次为：人社局、税务局、医保局、公积金服务中心、行政审批服务局、河东建行、工商银行、公章刻制、公交公司、不动产登记中心。3 月份，因各类企业先后复工复产，中心各窗口业务办理量逐渐恢复正常，其中税务局、凤凰水业、市场监管局等窗口业务办理件都较上月增长 3 倍以上。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，窗口评价满意数 122 件，较满意 1199 数件，总体满意度 100%，“好差评”二维码、市民服务热线、服务台投诉电话、“找茬窗口”等，均未收到群众投诉。具体窗口满意度统计见附件 4。

四、纪律巡查及视频监控情况

根据巡查及视频监控记录，本月医保局、邮政快递、税务局、商务局窗口共发生违反中心工作纪律情况 4 起（次）。具体情况为：窗口工作人员迟到 4 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3月份派驻部门窗口考核统计
2.2020年3月份派驻窗口工作人员考核统计
3.2020年3月份派驻部门窗口办件量统计
4.2020年3月份派驻部门窗口满意度统计

区政务服务管理办公室

2020年4月17日

附件 1

2020 年 3 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
公积金服务中心	30	20	40	9.9	6.0	105.9
行政审批服务局	30	20	40	9.1	2.0	101.1
不动产登记中心	30	20	40	8	2.0	100.0
人社局	30	20	40	8	2.0	100.0
公交公司	30	20	40	8	2.0	100.0
公章刻制	30	20	40	8	2.0	100.0
工商银行	30	20	40	8	2.0	100.0
河东建行	30	20	40	8	2.0	100.0
凤凰水业	30	20	40	8	1.6	99.6
市场监管局	30	20	40	8	1.6	99.6
税务局	29	20	40	8	2.0	99.0
医保局	29	20	40	8	2.0	99.0
奥德燃气	30	20	40	8	0.6	98.6
广电网络	30	20	40	8	0.6	98.6
应急管理局	30	20	40	8	0.4	98.4
农业银行	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
临沂建行	30	20	40	8	0.4	98.4
司法局	30	20	40	8	0.0	98.0
住建局	30	20	40	8	0.0	98.0
邮政快递	29	20	40	8	0.8	97.8
商务局	29	20	40	8	0.4	97.4

附件 2

2020 年 3 月份派驻窗口工作人员考核统计

窗口名称	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
一窗受理	行政审批服 务局	40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
一窗受理		40	30	20	10	0	100
公章刻制	公章刻制	40	30	20	10	0	100
公章刻制		40	30	20	10	0	100
税务登记	税务局	40	30	20	10	0	100
综合收费	行政审批服 务局	40	30	20	10	0	100
综合出证		40	30	20	10	0	100
综合出证		40	30	20	10	0	100
找茬窗口		40	30	20	10	0	100
帮办代办		40	30	20	10	0	100
银行收费	工商银行 河东建行	40	30	20	10	0	100
银行收费		40	30	20	10	0	100
人社局	人社局	40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		40	30	20	10	0	100
医保局	医保局	40	30	20	10	0	100
医保局		40	29	20	10	0	99
医保局		40	30	20	10	0	100
医保局	税务局	40	30	20	10	0	100

窗口名称	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
社保医保联合业务	人社局、医保局	40	30	20	10	0	100
社保医保联合业务		40	30	20	10	0	100
社保医保联合业务		40	30	20	10	0	100
社保医保联合业务		40	30	20	10	0	100
住建局	住建局	40	30	20	10	0	100
市场监管局	市场监管局	40	30	20	10	0	100
公积金	公积金服务中心	40	30	20	10	0	100
公积金		40	30	20	10	0	100
公积金		40	30	20	10	0	100
公积金		40	30	20	10	0	100
综合受理	税务局、不动产登记中心	40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
收费	不动产登记中心	40	30	20	10	0	100
缮证		40	30	20	10	0	100
综合受理	税务局、不动产登记中心	40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
企业业务		40	30	20	10	0	100
应急管理局	应急管理局	40	30	20	10	0	100
商务局	商务局	40	29	20	10	0	99
公证处	司法局	40	30	20	10	0	100
权籍调查	不动产登记中心	40	30	20	10	0	100
非涉税业务		40	30	20	10	0	100
不动产预审		40	30	20	10	0	100
凤凰水业	凤凰水业	40	30	20	10	0	100
供电公司	供电公司	40	30	20	10	0	100
奥德燃气	奥德燃气	40	30	20	10	0	100
奥德燃气		40	30	20	10	0	100
邮政快递	邮政快递	40	29	20	10	0	99
广电网络	广电网络	40	30	20	10	0	100
公交公司	公交公司	40	30	20	10	0	100
临沂建行	临沂建行	40	30	20	10	0	100
农业银行	农业银行	40	30	20	10	0	100
临商银行	临商银行	40	30	20	10	0	100
临商银行		40	30	20	10	0	100

窗口名称	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
综合受理	税务局	40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	29	20	10	0	99
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100

附件 3

2020 年 3 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
人社局	0	0	18148	0	18148
税务局	0	11671	0	0	11671
医保局	0	3115	3096	0	6211
公积金服务中心	0	0	6092	0	6092
行政审批服务局	4808	66	0	13	4887
河东建行	0	0	0	2162	2162
工行银行	0	0	0	1800	1800
公章刻制	0	1638	0	0	1638
公交公司	0	1395	0	0	1395
不动产登记中心	0	477	0	600	1077
凤凰水业	0	569	0	14	583
市场监管局	550	0	6	0	556
邮政速递	0	208	0	0	208
奥德燃气	0	0	0	85	85
广电网络	0	37	0	19	56
供电公司	0	30	0	0	30
农业银行	0	20	0	0	20
临沂建行	0	0	0	18	18
临商银行	0	0	0	11	11
商务局	0	8	0	0	8
应急管理局	3	0	4	0	7
司法局	0	0	0	0	0
住建局	0	0	0	0	0
合计	5361	19234	27346	4722	56663

附件 4

2020 年 3 月份派驻部门窗口满意度统计

窗口号	窗口名称	部门名称	满意数	较满意数	一般数	不满意数	非常不满意数	未评价数	满意度
A01	一窗受理	行政审批服务局	0	0	0	0	0	0	100%
A02	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A03	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A04	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A05	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A06	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A07	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A08	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A09	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A10	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A11	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A12	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A13	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A14	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A15	公章刻制	公章刻制	0	0	0	0	0	0	100%
A16	公章刻制		0	0	0	0	0	0	100%
A17	税务登记	税务局	0	0	0	0	0	0	100%
A20	综合收费	行政审批服务局	0	0	0	0	0	0	100%
A21	综合出证		0	0	0	0	0	0	100%
A22	综合出证		0	3	0	0	0	0	100%
A23	找茬窗口		0	0	0	0	0	0	100%
A24	帮办代办		0	0	0	0	0	0	100%
B01	银行收费	工商银行	0	0	0	0	0	0	100%
B02	银行收费	河东建行	0	0	0	0	0	0	100%
B03	人社局	人社局	12	4	0	0	0	0	100%
B04	人社局		0	72	0	0	0	0	100%
B05	人社局		1	64	0	0	0	0	100%
B06	人社局		18	0	0	0	0	0	100%
B07	人社局		1	3	0	0	0	0	100%
B08	人社局		18	10	0	0	0	0	100%
B09	人社局		23	3	0	0	0	0	100%
B10	人社局		7	0	0	0	0	0	100%
B11	医保局	医保局	0	4	0	0	0	0	100%
B12	医保局		0	24	0	0	0	0	100%
B13	医保局		0	51	0	0	0	0	100%
B14	医保局	税务局	4	0	0	0	0	0	100%

窗口号	窗口名称	部门名称	满意数	较满意数	一般数	不满意数	非常不满意数	未评价数	满意度
B15	社保医保联合业务	人社局、医保局	2	382	0	0	0	0	100%
B16	社保医保联合业务		1	214	0	0	0	0	100%
B17	社保医保联合业务		7	177	0	0	0	0	100%
B18	社保医保联合业务		2	187	0	0	0	0	100%
C02	住建局	住建局	0	0	0	0	0	0	100%
C03	市场监管局	市场监管局	0	0	0	0	0	0	100%
C05	公积金	公积金服务中心	11	1	0	0	0	0	100%
C06	公积金		11	0	0	0	0	0	100%
C07	公积金		2	0	0	0	0	0	100%
C08	公积金		2	0	0	0	0	0	100%
C09	综合受理	税务局、不动产登记中心	0	0	0	0	0	0	100%
C10	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
C11	收费	不动产登记中心	0	0	0	0	0	0	100%
C12	缮证		0	0	0	0	0	0	100%
C14	综合受理	税务局、不动产登记中心	0	0	0	0	0	0	100%
C15	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
C16	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
C17	企业业务	不动产登记中心	0	0	0	0	0	0	100%
C20	应急管理局	应急管理局	0	0	0	0	0	0	100%
C21	商务局	商务局	0	0	0	0	0	0	100%
C22	公证处	司法局	0	0	0	0	0	0	100%
C30	权籍调查	不动产登记中心	0	0	0	0	0	0	100%
C31	非涉税业务		0	0	0	0	0	0	100%
C32	不动产预审		0	0	0	0	0	0	100%
D01	凤凰水业	凤凰水业	0	0	0	0	0	0	100%
D02	供电公司	供电公司	0	0	0	0	0	0	100%
D03	奥德燃气	奥德燃气	0	0	0	0	0	0	100%
D04	奥德燃气		0	0	0	0	0	0	100%
D05	邮政快递	邮政快递	0	0	0	0	0	0	100%
D06	广电网络	广电网络	0	0	0	0	0	0	100%
D07	公交公司	公交公司	0	0	0	0	0	0	100%
D08	临沂建行	临沂建行	0	0	0	0	0	0	100%
D11	农业银行	农业银行	0	0	0	0	0	0	100%
D14	临商银行	临商银行	0	0	0	0	0	0	100%
D15	临商银行		0	0	0	0	0	0	100%

窗口号	窗口名称	部门名称	满意数	较满意数	一般数	不满意数	非常不满意数	未评价数	满意度
1	综合受理	税务局	0	0	0	0	0	0	100%
2	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
3	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
4	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
5	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
6	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
7	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
8	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
9	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
10	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
11	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
12	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
13	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
14	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
15	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
16	综合受理		0	0	0	0	0	0	100%
合计			122	1199	0	0	0	0	100%

河东区政务服务管理办公室

2020年4月17日印发