

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕13号

区政务服务中心6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6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

6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：税务局、行政审批服务局、公章刻制、奥德燃气、不动产登记中心。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：赵莉（税务局）、刘育涵（税务局）、徐静雨（行政审批服务局）、高冠英（行政审批服务局）、李晓丹（行政审批服务局）、乔良苗（公积金服务中心）、刘学香（奥德燃气）、罗琳（公章刻制）、赵

钰（不动产登记中心）、彭善秋（公交公司）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、6 月份派驻部门窗口办件情况分析

6 月份，中心窗口办件总量 95118 件，其中行政审批类 6220 件、便民服务类 54624 件、公共服务类 27260 件、收费类 7014 件。本月办件总量比上月减少 15.1%，其中行政审批类办件增长 1.7%，便民服务类办件减少 25.4%，公共服务类办件增长 4.9%，收费类办件增长 3.4%。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、不动产登记中心、公交公司、医保局、河东建行、公章刻制、工商银行。6 月份，吾悦广场新推出部分车位，临沂建行窗口维修基金业务办件量较上月增长 97.6%，不动产登记中心因部分小区核验后符合办证条件，办件量较上月增长 52.5%。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 410 件，较满意 407 数件，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 起，已进行回访，回访满意度 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，本月医保局、人社局、邮政快递、供电公司、公积金管理中心窗口共发生违反中心工作

纪律情况 7 起（次）。具体情况为：窗口工作人员迟到 4 人次、空岗 3 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 6 月份派驻部门窗口考核统计
2. 2020 年 6 月份派驻窗口工作人员考核统计
3. 2020 年 6 月份派驻部门窗口办件量统计
4. 2020 年 6 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 7 月 15 日

附件 1

2020 年 6 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
税务局	30	20	40	9	4	103.0
行政审批服务局	30	20	40	10	2	102.0
公章刻制	30	20	40	10	2	102.0
奥德燃气	30	20	40	10	1.6	101.6
不动产登记中心	30	20	40	8	2	100.0
公交公司	30	20	40	8	2	100.0
工商银行	30	20	40	8	2	100.0
河东建行	30	20	40	8	2	100.0
市场监管局	30	20	40	8	1.2	99.2
公积金服务中心	27	20	40	10	2	99.0
凤凰水业	30	20	40	8	0.8	98.8
广电网络	30	20	40	8	0.6	98.6
农业银行	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
应急管理局	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
住建局	30	20	40	8	0	98.0
医保局	20	20	40	10	4	94.0
人社局	20	20	40	9	2	91.0
邮政快递	20	20	40	8	0.8	88.8
供电公司	19	20	40	8	0.6	87.6

附件 2

2020 年 6 月份派驻窗口工作人员考核统计

窗口号	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	
A01	一窗受理	行政审批 服务局	40	30	20	10	0	100	
A02	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A03	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A04	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A05	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A06	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A07	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A08	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A09	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A10	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A11	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A12	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A13	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A14	一窗受理		40	30	20	10	0	100	
A15	公章刻制	公章刻制	40	30	20	10	0	100	
A16	公章刻制		40	30	20	10	0	100	
A17	税务登记	税务局	40	30	20	10	0	100	
A20	综合收费	行政审批 服务局	40	30	20	10	0	100	
A21	综合出证		40	30	20	10	0	100	
A22	综合出证		40	30	20	10	0	100	
A23	找茬窗口		40	30	20	10	0	100	
A24	帮办代办		40	30	20	10	0	100	
B01	银行收费	工商银行	40	30	20	10	0	100	
B02	银行收费	河东建行	40	30	20	10	0	100	
B03	人社局	人社局	40	30	20	10	0	100	
B04	人社局		40	30	20	10	0	100	
B05	人社局		40	30	20	10	0	100	
B06	人社局		40	30	20	10	0	100	
B07	人社局		40	30	20	10	0	100	
B08	人社局		40	30	20	10	0	100	
B09	人社局		40	30	20	10	0	100	
B10	人社局		40	30	20	10	0	100	
B11	医保局		医保局	40	30	20	10	0	100
B12	医保局			40	30	20	10	0	100
B13	医保局	40		30	20	10	0	100	

窗口号	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
B14	医保局	税务局	40	30	20	10	0	100
B15	社保医保 联合业务	人社局、 医保局	40	30	20	10	0	100
B16	社保医保 联合业务		40	30	20	10	0	100
B17	社保医保 联合业务		40	30	20	10	0	100
B18	社保医保 联合业务		30	30	20	10	0	90
C02	住建局	住建局	40	30	20	10	0	100
C03	市场 监管局	市场 监管局	40	30	20	10	0	100
C05	公积金	公积金服 务中心	40	30	20	10	0	100
C06	公积金		40	30	20	10	1	101
C07	公积金		39	30	20	10	1	100
C08	公积金		39	30	20	10	1	100
C09	综合受理	税务局、 不动产登 记中心	40	30	20	10	0	100
C10	综合受理	不动产登 记中心	40	30	20	10	0	100
C11	收费	不动产登 记中心	40	30	20	10	0	100
C12	缮证	不动产登 记中心	40	30	20	10	0	100
C14	综合受理	税务局、 不动产登 记中心	40	30	20	10	0	100
C15	综合受理		40	30	20	10	0	100
C16	综合受理		40	30	20	10	0	100
C17	企业业务		40	30	20	10	0	100
C18	公积金	公积金服 务中心	39	30	20	10	0	99
C19	公积金	公积金服 务中心	40	30	20	10	0	100
C20	应急 管理局	应急 管理局	40	30	20	10	0	100
C21	商务局	商务局	40	30	20	10	0	100
C22	公证处	司法局	40	30	20	10	0	100
C30	权籍调查	不动产登 记中心	40	30	20	10	0	100
C31	非涉税 业务		40	30	20	10	0	100
C32	不动产 预审		40	30	20	10	0	100
D01	凤凰水业	凤凰水业	40	30	20	10	0	100
D02	供电公司	供电公司	38	19	20	10	0	87
D03	奥德燃气	奥德燃气	40	30	20	10	0	100
D04	奥德燃气		40	30	20	10	0	100

窗口号	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
D05	邮政快递	邮政快递	40	20	20	10	0	90
D06	广电网络	广电网络	38	30	20	10	0	98
D07	公交公司	公交公司	40	30	20	10	0	100
D08	临沂建行	临沂建行	40	30	20	10	0	100
D11	农业银行	农业银行	40	30	20	10	0	100
D15	临商银行	临商银行	40	30	20	10	0	100
1	综合受理	税务局	40	30	20	10	0	100
2	综合受理		40	30	20	10	0	100
3	综合受理		40	30	20	10	0	100
4	综合受理		40	30	20	10	0	100
5	综合受理		40	30	20	10	0	100
6	综合受理		40	30	20	10	0	100
7	综合受理		40	30	20	10	0	100
8	综合受理		40	30	20	10	0	100
9	综合受理		40	30	20	10	0	100

2020年6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	38390	0	0	38390
人社局	0	0	25055	0	25055
公积金服务中心	0	6735	0	0	6735
行政审批服务局	5864	224	0	31	6119
不动产登记中心	0	1993	0	1706	3699
公交公司	0	3511	0	0	3511
医保局	0	1200	2194	0	3394
河东建行	0	0	0	2420	2420
公章刻制	0	1931	0	0	1931
工商银行	0	0	0	1800	1800
奥德燃气	0	0	0	965	965
市场监管局	355	0	11	0	366
邮政快递	0	279	0	0	279
凤凰水业	0	177	0	0	177
临沂建行	0	0	0	83	83
供电公司	0	60	0	0	60
农业银行	0	57	0	0	57
广电网络	0	56	0	0	56
商务局	0	11	0	0	11
临商银行	0	0	0	9	9
应急管理局	1	0	0	0	1
司法局	0	0	0	0	0
住建局	0	0	0	0	0
合计	6220	54624	27260	7014	95118

附件 4

2020年6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
人社局	169	0	0	0	0	169
医保局	78	0	0	0	0	78
行政审批服务局	57	0	0	0	0	57
不动产登记中心	33	0	2	0	0	35
公积金服务中心	30	0	0	0	0	30
司法局	17	0	0	0	0	17
公章刻制	15	0	0	0	0	15
税务局	4	0	1	0	0	5
奥德燃气	1	0	0	0	0	1
应急管理局	1	0	0	0	0	1
市场监管局	1	0	0	0	0	1
住建局	1	0	0	0	0	1
凤凰水业	0	0	0	0	0	0
商务局	0	0	0	0	0	0
公交公司	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
供电公司	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
工商银行	0	0	0	0	0	0
河东建行	0	0	0	0	0	0
合计	407	0	3	0	0	410

河东区政务服务管理办公室

2020年7月15日印发
