

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕5号

区政务服务中心1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1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

1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：公积金管理中心、行政审批服务局、公章刻制、工商银行、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：徐娜（税务局）、韩蕾（税务局）、刘美美（公积金管理中心）、邢婕（行政审批服务局）、王昭媛（行政审批服务局）、王宇洋（行政审批服务局）、曹广峰（工商银行）、王中芬（奥德燃气）、

王若宇（不动产登记中心）、常林林（不动产登记中心）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、1 月份派驻部门窗口办件情况分析

1 月份，中心窗口办件总量 65320 件，其中行政审批类 2966 件、便民服务类 39067 件、公共服务类 16074 件、收费类 7213 件。本月办件总量比上月减少 22.1%，其中行政审批类办件减少 43.6%，便民服务类办件减少 20.8%，公共服务类办件减少 20.9%，收费类办件减少 20.3%。办件量排名前十名的部门窗口依次为：税务局、人社局、公积金管理中心、工商银行、公交公司、医保局、行政审批服务局、奥德燃气、不动产登记中心、河东建行。1 月份，受春节假期影响，中心整体窗口办件量减少 22.1%；春节期间因烟花爆竹、危化品许可证办理和打证业务较多，应急管理局窗口办件量较上月增长 76 倍；临商银行窗口因奥正诚园小区仍处于交房期，维修基金业务总体办件量较上月增长 141.7%。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”系统的评价情况，窗口总体满意度 100%，无群众投诉现象发生。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，本月人社局、供电公司、税务局、应急管理局窗口共发生违反中心工作纪律情况 6 起（次）。具体情况为：窗口工作人员迟到 4 人次，顶岗人员迟

到 2 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 1 月份派驻部门窗口考核统计
2. 2020 年 1 月份派驻窗口工作人员考核统计
3. 2020 年 1 月份派驻部门窗口办件量统计
4. 2020 年 1 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 2 月 20 日

附件 1

2020 年 1 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
公积金管理中心	30	20	40	9.9	2.0	101.9
行政审批服务局	30	20	40	9.5	2.0	101.5
公章刻制	30	20	40	8.4	2.0	100.4
不动产登记中心	30	20	40	8.2	2.0	100.2
应急管理局	29	20	40	9.8	1.2	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
医保局	30	20	40	8	2.0	100.0
公交公司	30	20	40	8	2.0	100.0
奥德燃气	30	20	40	8	1.6	99.6
商务局	30	20	40	8.7	0.4	99.1
税务局	29	20	40	8	2.0	99.0
市场监管局	30	20	40	8	0.8	98.8
邮政快递	30	20	40	8	0.8	98.8
广电网络	30	20	40	8	0.6	98.6
临商银行	30	20	40	8	0.6	98.6
凤凰水业	30	20	40	8	0.4	98.4
农业银行	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
供电公司	29	20	40	8.5	0.4	97.9
人社局	28	20	30	8.3	2.0	88.3

附件 2

2020 年 1 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	29	20	10	0	99
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 河东建行	40	30	20	10	0	100
B02	银行收费		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		30	30	20	10	0	90
B09	人社局		40	30	20	10	0	100
B10	人社局		40	29	20	10	0	99
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
B14	医保局	税务局	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
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	29	20	10	0	99
B18	社保医保联合业务		40	30	20	10	0	100
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	公积金管 理中心	40	30	20	10	0	100
C06	公积金		40	30	20	10	0	100
C07	公积金		40	30	20	10	0	100
C08	公积金		40	30	20	10	0	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		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		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
C20	应急管理局	应急管理局	40	29	20	10	0	99
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	40	29	20	10	0	99
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
D05	邮政快递	邮政快递	40	30	20	10	0	100
D06	广电网络	广电网络	40	30	20	10	0	100
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

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
D14	临商银行	临商银行	40	30	20	10	0	100
D15	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
10	综合受理		40	30	20	10	0	100
11	综合受理		40	30	20	10	0	100
12	综合受理		40	30	20	10	0	100
13	综合受理		40	30	20	10	0	100
14	综合受理		40	30	20	10	0	100
15	综合受理		40	30	20	10	0	100
16	综合受理		40	30	20	10	0	100

附件 3

2020 年 1 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	30835	0	0	30835
人社局	0	0	9555	0	9555
公积金管理中心	0	0	4226	0	4226
工商银行	0	0	0	3568	3568
公交公司	0	3299	0	0	3299
医保局	0	1300	1987	0	3287
行政审批服务局	2682	10	0	17	2709
奥德燃气	0	1112	0	1070	2182
不动产登记中心	0	976	0	861	1837
河东建行	0	0	0	1580	1580
公章刻制	0	1297	0	0	1297
应急管理局	9	0	300	0	309
市场监管局	275	0	6	0	281
邮政快递	0	111	0	0	111
广电网络	0	0	0	59	59
临商银行	0	0	0	58	58
农业银行	0	36	0	0	36
供电公司	0	36	0	0	36
凤凰水业	0	24	0	0	24
临沂建行	0	23	0	0	23
商务局	0	8	0	0	8
司法局	0	0	0	0	0
住建局	0	0	0	0	0
合计	2966	39067	16074	7213	65320

附件 4

2020 年 1 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	36	15	0	0	0	0	100%
A02	一窗受理		56	22	0	0	0	0	100%
A03	一窗受理		61	5	0	0	0	0	100%
A04	一窗受理		56	9	0	0	0	0	100%
A05	一窗受理		46	6	0	0	0	0	100%
A06	一窗受理		26	5	0	0	0	0	100%
A07	一窗受理		76	4	0	0	0	0	100%
A08	一窗受理		66	1	0	0	0	0	100%
A09	一窗受理		90	0	0	0	0	0	100%
A10	一窗受理		69	11	0	0	0	0	100%
A11	一窗受理		89	49	0	0	0	0	100%
A12	一窗受理		105	42	0	0	0	0	100%
A13	一窗受理		90	67	0	0	0	0	100%
A14	一窗受理		78	26	0	0	0	0	100%
A15	公章刻制	公章刻制	27	7	0	0	0	0	100%
A16	公章刻制		42	1	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	9	0	0	0	0	0	100%
A21	综合出证		9	11	0	0	0	0	100%
A22	综合出证		17	4	0	0	0	0	100%
A23	找茬窗口		10	1	0	0	0	0	100%
A24	帮办代办		7	1	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	45	13	0	0	0	0	100%
B04	人社局		16	246	0	0	0	0	100%
B05	人社局		8	258	0	0	0	0	100%
B06	人社局		89	7	0	0	0	0	100%
B07	人社局		7	26	0	0	0	0	100%
B08	人社局		75	129	0	0	0	0	100%
B09	人社局		153	47	0	0	0	0	100%
B10	人社局		16	20	0	0	0	0	100%
B11	医保局	医保局	4	8	0	0	0	0	100%
B12	医保局		13	183	0	0	0	0	100%
B13	医保局		207	69	0	0	0	0	100%
B14	医保局	税务局	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
B15	社保医保联合业务	人社局、医保局	12	646	0	0	0	0	100%
B16	社保医保联合业务		84	374	0	0	0	0	100%
B17	社保医保联合业务		16	1219	0	0	0	0	100%
B18	社保医保联合业务		2	668	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	公积金管理中心	323	14	0	0	0	0	100%
C06	公积金		375	24	0	0	0	0	100%
C07	公积金		418	25	0	0	0	0	100%
C08	公积金		254	17	0	0	0	0	100%
C09	综合受理	税务局、不动产登记中心	12	45	0	0	0	0	100%
C10	综合受理		86	11	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	17	59	0	0	0	0	100%
C15	综合受理		3	75	0	0	0	0	100%
C16	综合受理		14	6	0	0	0	0	100%
C17	企业业务	不动产登记中心	6	67	0	0	0	0	100%
C20	应急管理局	应急管理局	8	1	0	0	0	0	100%
C21	商务局	商务局	2	4	0	0	0	0	100%
C22	公证处	司法局	0	14	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		20	357	0	0	0	0	100%
C32	不动产预审		3	823	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	3	4	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	1	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	7	40	0	0	0	0	100%
2	综合受理		34	155	0	0	0	0	100%
3	综合受理		38	304	0	0	0	0	100%
4	综合受理		26	267	0	0	0	0	100%
5	综合受理		23	238	0	0	0	0	100%
6	综合受理		18	285	0	0	0	0	100%
7	综合受理		11	151	0	0	0	0	100%
8	综合受理		18	124	0	0	0	0	100%
9	综合受理		24	159	0	0	0	0	100%
10	综合受理		2	16	0	0	0	0	100%
11	综合受理		11	167	0	0	0	0	100%
12	综合受理		16	161	0	0	0	0	100%
13	综合受理		53	135	0	0	0	0	100%
14	综合受理		0	241	0	0	0	0	100%
15	综合受理		0	3	0	0	0	0	100%
16	综合受理		21	213	0	0	0	0	100%
合计			3659	8405	0	0	0	0	100%

河东区政务服务管理办公室

2020年2月24日印发
