

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕6号

区政务服务中心2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2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

2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：行政审批服务局、公积金服务中心、税务局、工商银行、公章刻制。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：彭善慧（行政审批服务局）、尹田田（行政审批服务局）、张园园（行政审批服务局）、谢贵玲（税务局）、王丽娜（税务局）、张桐瑞（税务局）、齐明艳（公积金服务中心）、刘美美（公积金服务中

心)、罗琳(公章刻制)、曹广峰(工商银行)。具体考核情况见附件1、附件2。

二、2月份派驻部门窗口办件情况分析

2月份,中心窗口办件总量33972件,其中行政审批类1355件、便民服务类5743件、公共服务类22169件、收费类4705件。本月办件总量比上月减少48.1%,其中行政审批类办件减少54.3%,便民服务类办件减少85.3%,公共服务类办件减少37.9%,收费类办件减少20.9%。办件量排名前十名的部门窗口依次为:人社局、医保局、公积金服务中心、工商银行、税务局、行政审批服务局、公章刻制、河东建行、不动产登记中心、市场监管局。2月份,受新冠肺炎疫情影响,各窗口业务办件量较上月相比,下降幅度较大,整体办件量较上月减少48.1%,其中税务局、不动产登记中心窗口办件量降幅较大,分别较上月减少93.3%、85.7%。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”系统满意度统计,窗口评价满意数26件,较满意26数件,总体满意度100%，“好差评”二维码、市民服务热线、服务台投诉本、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,本月广电网络、人社局、医保局、邮政快递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 2 人次,空岗 1 人次,工作人员在窗口内嬉戏打闹 1 起。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 2 月份派驻部门窗口考核统计
2. 2020 年 2 月份派驻窗口工作人员考核统计
3. 2020 年 2 月份派驻部门窗口办件量统计
4. 2020 年 2 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 3 月 12 日

附件 1

2020年2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
行政审批服务局	30	20	40	10	2.0	102.0
公积金管理中心	30	20	40	9.6	2.0	101.6
税务局	30	20	40	8	2.0	100.0
工商银行	30	20	40	8	2.0	100.0
公章刻制	30	20	40	8	1.6	99.6
河东建行	30	20	40	8	1.6	99.6
不动产登记中心	30	20	40	8	0.8	98.8
市场监管局	30	20	40	8	0.6	98.6
凤凰水业	30	20	40	8	0.4	98.4
奥德燃气	30	20	40	8	0.4	98.4
公交公司	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
商务局	30	20	40	8	0.0	98.0
应急管理局	30	20	40	8	0.0	98.0
司法局	30	20	40	8	0.0	98.0
临沂建行	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	0.4	97.4
医保局	30	20	35	8	2.0	95.0
人社局	30	20	35	8	2.0	95.0
广电网络	29	20	30	8	0.4	87.4

附件 2

2020年2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
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	30	30	20	10	0	90
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		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	公积金服务中心	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	30	20	10	0	100
C21	商务局	商务局	40	30	20	10	0	100
C22	司法局	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	30	20	10	0	100
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	29	20	10	0	99
D06	广电网络	广电网络	30	29	20	10	0	89
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
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

D11	农业银行	农业银行	40	30	20	10	0	100
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

2020年2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	12334	0	12334
医保局	0	2846	5256	0	8102
公积金服务中心	0	0	4424	0	4424
工商银行	0	0	0	3985	3985
税务局	0	2059	0	0	2059
行政审批服务局	1291	128	8	0	1427
公章刻制	0	618	0	0	618
河东建行	0	0	0	515	515
不动产登记中心	0	0	147	115	262
市场监管局	64	0	0	0	64
奥德燃气	0	0	0	49	49
公交公司	0	40	0	0	40
广电网络	0	0	0	39	39
邮政速递	0	27	0	0	27
凤凰水业	0	15	0	2	17
供电公司	0	5	0	0	5
农业银行	0	3	0	0	3
临商银行	0	2	0	0	2
商务局	0	0	0	0	0
应急管理局	0	0	0	0	0
司法局	0	0	0	0	0
临沂建行	0	0	0	0	0
住建局	0	0	0	0	0
合计	1355	5743	22169	4705	33972

附件 4

2020年2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		1	0	0	0	0	0	100%
A10	一窗受理		0	0	0	0	0	0	100%
A11	一窗受理		2	0	0	0	0	0	100%
A12	一窗受理		1	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	0	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	1	0	0	0	0	0	100%
B04	人社局		0	1	0	0	0	0	100%
B05	人社局		1	1	0	0	0	0	100%
B06	人社局		3	0	0	0	0	0	100%
B07	人社局		0	0	0	0	0	0	100%
B08	人社局		1	0	0	0	0	0	100%
B09	人社局		0	0	0	0	0	0	100%
B10	人社局		0	0	0	0	0	0	100%
B11	医保局	医保局	0	0	0	0	0	0	100%
B12	医保局		0	3	0	0	0	0	100%
B13	医保局		1	12	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	0	3	0	0	0	0	100%
B16	社保医保联合业务		1	0	0	0	0	0	100%
B17	社保医保联合业务		6	4	0	0	0	0	100%
B18	社保医保联合业务		0	0	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	0	0	0	0	0	0	100%
C06	公积金		0	1	0	0	0	0	100%
C07	公积金		8	1	0	0	0	0	100%
C08	公积金		0	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	司法局	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			26	26	0	0	0	0	100%

河东区政务服务管理办公室

2020年3月12日印发
