

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕8号

区政务服务中心4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4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

4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、公积金服务中心、不动产登记中心、公章刻制。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：陈宁（税务局）、宋文杰（税务局）、彭善慧（行政审批服务局）、尹田田（行政审批服务局）、孟凡超（行政审批服务局）、张静（人社局）、乔良苗（公积金服务中心）、曹蕾（不动产登记中心）、

赵婷婷（不动产登记中心）、罗琳（公章刻制）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、4 月份派驻部门窗口办件情况分析

4 月份，中心窗口办件总量 87017 件，其中行政审批类 6648 件、便民服务类 48326 件、公共服务类 23582 件、收费类 8461 件。本月办件总量比上月增长 53.6%，其中行政审批类办件增长 24%，便民服务类办件增长 151.3%，公共服务类办件增长-13.8%，收费类办件增长 79.2%。办件量排名前十名的部门窗口依次为：税务局、人社局、医保局、公积金服务中心、行政审批服务局、公交公司、不动产登记中心、河东建行、公章刻制、工商银行。4 月份，因疫情缓解，业务逐渐恢复，各窗口业务办理量较上月波动较大，尤其公交公司和奥德燃气窗口业务办理件数增幅较大，分别较上月增长 268.2%，1147.1%。另外因奥正诚园交付车位，临商银行窗口业务办件量较上月增幅 345.5%。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”二维码评价统计，窗口总体评价 262 件，其中五星级评价 262 件，总体满意度 100%，窗口评价器、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、供

电公司、农业银行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 2 人次、空岗 2 人次、看视频 1 人次、外出未调屏 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 4 月份派驻部门窗口考核统计
2. 2020 年 4 月份派驻窗口工作人员考核统计
3. 2020 年 4 月份派驻部门窗口办件量统计
4. 2020 年 4 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 5 月 15 日

附件 1

2020年4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 | 10 | 2 | 102.0 |
| 奥德燃气 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 不动产登记中心 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 人社局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 公交公司 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 公积金服务中心 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 行政审批服务局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 市场监管局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 1.6 | 101.6 |
| 医保局 | 29 | 20 | 40 | 10 | 2 | 101.0 |
| 应急管理局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 0.4 | 100.4 |
| 公章刻制 | 30 | 20 | 40 | 8 | 2 | 100.0 |
| 住建局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 0 | 100.0 |
| 工商银行 | 30 | 20 | 40 | 8 | 2 | 100.0 |
| 河东建行 | 30 | 20 | 40 | 8 | 2 | 100.0 |
| 凤凰水业 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0.8 | 98.8 |
| 广电网络 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0.8 | 98.8 |
| 商务局 | 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 | 98.0 |
| 供电公司 | 28 | 20 | 40 | 8 | 0.4 | 96.4 |
| 农业银行 | 10 | 20 | 40 | 8 | 0.4 | 78.4 |
| 邮政快递 | 20 | 20 | 29 | 8 | 0.8 | 77.8 |

附件 2

2020年4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 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 银行收费 | 河东建行 | 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 |
| 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 |

| | | | | | | | |
|----------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-----|
| 医保局 | 税务局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 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 | 38 | 30 | 20 | 10 | 0 | 98 |
| 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 | 30 | 19 | 20 | 10 | 0 | 79 |
| 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 |

| | | | | | | | |
|------|------|----|----|----|----|---|-----|
| 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 | 10 | 20 | 10 | 0 | 80 |
| 临商银行 | 临商银行 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 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 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 综合受理 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 2 | 102 |
| 综合受理 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |

附件 3

2020 年 4 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 | 28476 | 0 | 0 | 28476 |
| 人社局 | 0 | 0 | 20430 | 0 | 20430 |
| 医保局 | 0 | 2882 | 3144 | 1900 | 7926 |
| 公积金管理中心 | 0 | 7784 | 0 | 0 | 7784 |
| 行政审批服务局 | 5942 | 146 | 0 | 36 | 6124 |
| 公交公司 | 0 | 5137 | 0 | 0 | 5137 |
| 不动产登记中心 | 0 | 1436 | 0 | 1190 | 2626 |
| 河东建行 | 0 | 0 | 0 | 2260 | 2260 |
| 公章刻制 | 0 | 1924 | 0 | 0 | 1924 |
| 工商银行 | 0 | 0 | 0 | 1900 | 1900 |
| 奥德燃气 | 0 | 0 | 0 | 1060 | 1060 |
| 市场监管局 | 704 | 0 | 7 | 0 | 711 |
| 邮政速递 | 0 | 218 | 0 | 0 | 218 |
| 凤凰水业 | 0 | 156 | 0 | 0 | 156 |
| 广电网络 | 0 | 76 | 0 | 25 | 101 |
| 供电公司 | 0 | 53 | 0 | 0 | 53 |
| 临商银行 | 0 | 0 | 0 | 49 | 49 |
| 临沂建行 | 0 | 0 | 0 | 41 | 41 |
| 农业银行 | 0 | 27 | 0 | 0 | 27 |
| 商务局 | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 |
| 应急管理局 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 司法局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 住建局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 6648 | 48326 | 23582 | 8461 | 87017 |

附件 4
2020 年 4 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 |
|---------|-----|----|----|----|----|-----|
| 公积金服务中心 | 225 | 0 | 0 | 0 | 0 | 225 |
| 行政审批服务局 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| 人社局 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 不动产登记中心 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 市场监管局 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 奥德燃气 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 医保局 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 税务局 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 应急管理局 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 公交公司 | 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 |
| 司法局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 公章刻制 | 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 |
| 邮政速递 | 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 | 262 | 0 | 0 | 0 | 0 | 262 |

河东区政务服务管理办公室

2020年5月15日印发
