

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕18号

区政务服务中心9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9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

9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：不动产登记交易中心、行政审批服务局、人社局、医保局、税务局。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：李宗飞（不动产登记交易中心）、曹蕾（不动产登记交易中心）、王晓（行政审批服务局）、高一帆（行政审批服务局）、李晓丹（行政审批服务局）、刘育含（税务局）、刘云（税务局）、林凡

荣（医保局）、吕树磊（人社局）、周希宝（公积金服务中心）具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、9 月份派驻部门窗口办件情况分析

9 月份，中心窗口办件总量 106304 件，其中行政审批类 6400 件、便民服务类 58190 件、公共服务类 29388 件、收费类 12326 件。本月办件总量比上月增长 10.6%，其中行政审批类办件增长 14.2%，便民服务类办件增长 15.4%，公共服务类办件增长 8.6%，收费类办件减少 5.7%。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、河东建行、工商银行、公交公司、不动产登记交易中心、公章刻制、医保局。9 月份，新增加教育和体育局、生态环境分局、卫健局、交通运输分局、自然资源局等五个派驻部门，办件总量较上月增长 10.6%。本月办理转诊转移的业务量增加，医保局窗口办件量较上月增长 58.9%。住建局窗口有新事项进驻，办件量较上月增长 625.0%。另外，燃气缴费高峰期已过，本月奥德燃气窗口办件量较上月减少 63.4%。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 3019 件，较满意数 3019 数件，总体满意度 100%，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 件，二次回访率 100%，二次满意度 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，本月商务局、临商银行、公积金服务中心、应急管理局窗口共发生违反中心工作纪律情况5起（次）。具体情况为：窗口工作人员迟到3人次、空岗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9月份派驻部门窗口考核统计
2.2020年9月份派驻窗口工作人员考核统计
3.2020年9月份派驻部门窗口办件量统计
4.2020年9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10月20日

附件 1

2020 年 9 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 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------|
| 不动产登记交易中心 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 行政审批服务局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 人社局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 医保局 | 30 | 20 | 40 | 10 | 2 | 102.0 |
| 税务局 | 30 | 20 | 40 | 9 | 2 | 101.0 |
| 公积金服务中心 | 30 | 20 | 40 | 8 | 2 | 100.0 |
| 公章刻制 | 30 | 20 | 40 | 8 | 2 | 100.0 |
| 公交公司 | 28 | 20 | 40 | 10 | 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 |
| 奥德燃气 | 30 | 20 | 40 | 8 | 1.6 | 99.6 |
| 交通运输分局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 1.6 | 99.6 |
| 邮政快递 | 30 | 20 | 40 | 8 | 1.2 | 99.2 |
| 凤凰水业 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0.8 | 98.8 |
| 市场监管局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0.8 | 98.8 |
| 供电公司 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0.8 | 98.8 |
| 住建局 | 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 |
| 司法局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0 | 98.0 |
| 教育和体育局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0 | 98.0 |
| 生态环境局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0 | 98.0 |
| 卫健局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0 | 98.0 |
| 自然资源局 | 30 | 20 | 40 | 8 | 0 | 98.0 |
| 商务局 | 27 | 20 | 40 | 8 | 0.4 | 95.4 |
| 应急管理局 | 27 | 20 | 40 | 8 | 0.4 | 95.4 |
| 临商银行 | 20 | 20 | 40 | 8 | 0.4 | 88.4 |

附件 2

2020 年 9 月份派驻窗口工作人员考核统计

| 窗口号 | 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 | 行政审批 服务局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A02 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A03 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A04 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A05 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A06 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A07 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A08 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A09 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A10 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A11 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A12 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A13 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A14 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A15 | 公章刻制 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A16 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A17 | 税务局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A20 | 行政审批 服务局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A21 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A22 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A23 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| A24 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B01 | 工商银行 河东建行 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B02 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B03 | 人社局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B04 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B05 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B06 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B07 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B08 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B09 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |

| | | | | | | | |
|-----|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-----|
| B10 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B11 | 医保局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 窗口号 | 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 |
| B12 | 医保局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B13 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B14 | 税务局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B15 | 人社局 医保局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B16 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B17 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B18 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B19 | 人社局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B21 | 交通运输局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| B22 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C02 | 市场监管局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C03 | 公积金 服务中心 | 39 | 30 | 20 | 10 | 0 | 99 |
| C04 | | 39 | 30 | 20 | 10 | 2 | 101 |
| C05 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 2 | 102 |
| C06 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C07 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C08 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 2 | 102 |
| C09 | 税务局、不动 产登记交易中 心 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C10 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C11 | 不动产登记交 易中心 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C12 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C14 | 税务局、不动 产登记交易中 心 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C15 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C16 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C17 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C20 | 应急管理局 | 37 | 30 | 20 | 10 | 0 | 97 |
| C21 | 商务局 | 37 | 30 | 20 | 10 | 0 | 97 |
| C22 | 司法局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C23 | 生态环境局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |

| | | | | | | | |
|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-----|
| C24 | 教育和体育局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C25 | 卫健局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 窗口号 | 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 |
| C28 | 自然资源局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C29 | 临沂市测绘院 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C30 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C31 | 不动产登记 交易中心 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| C32 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D01 | 凤凰水业 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D02 | 供电公司 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D03 | 奥德燃气 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D04 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D05 | 邮政快递 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D06 | 广电网络 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D07 | 公交公司 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D08 | 临沂建行 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D11 | 农业银行 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| D14 | 临商银行 | 30 | 30 | 20 | 10 | 0 | 90 |
| 1 | 税务局 | 40 | 30 | 20 | 10 | 2 | 102 |
| 2 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 3 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 4 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 5 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 6 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 7 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 8 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |
| 9 | | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 | 100 |

附件 3

2020 年 9 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 | 9 月合计 |
|-----------|------|-------|-------|-------|--------|
| 税务局 | 0 | 38515 | 0 | 0 | 38515 |
| 人社局 | 0 | 0 | 29121 | 0 | 29121 |
| 公积金服务中心 | 0 | 11132 | 0 | 0 | 11132 |
| 行政审批服务局 | 5760 | 228 | 0 | 50 | 6038 |
| 河东建行 | 0 | 0 | 0 | 5810 | 5810 |
| 工商银行 | 0 | 0 | 0 | 4800 | 4800 |
| 公交公司 | 0 | 2771 | 0 | 0 | 2771 |
| 不动产登记交易中心 | 0 | 1739 | 0 | 816 | 2555 |
| 公章刻制 | 0 | 2141 | 0 | 0 | 2141 |
| 医保局 | 0 | 742 | 259 | 0 | 1001 |
| 奥德燃气 | 0 | 0 | 0 | 779 | 779 |
| 交通运输分局 | 0 | 550 | 0 | 0 | 550 |
| 市场监管局 | 508 | 0 | 8 | 0 | 516 |
| 邮政快递 | 0 | 321 | 0 | 0 | 321 |
| 凤凰水业 | 0 | 267 | 0 | 0 | 267 |
| 供电公司 | 0 | 172 | 0 | 0 | 172 |
| 住建局 | 116 | 0 | 0 | 0 | 116 |
| 农业银行 | 0 | 76 | 0 | 0 | 76 |
| 广电网络 | 0 | 67 | 0 | 0 | 67 |
| 临沂建行 | 0 | 0 | 0 | 60 | 60 |
| 商务局 | 0 | 19 | 0 | 0 | 19 |
| 应急管理局 | 16 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| 临商银行 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 |
| 司法局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 教育和体育局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 生态环境局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 卫健局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 自然资源局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 6400 | 58190 | 29388 | 12326 | 106304 |

附件 4
2020 年 9 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 |
|-----------|------|----|----|----|----|------|
| 不动产登记交易中心 | 2703 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2703 |
| 人社局 | 172 | 0 | 0 | 0 | 0 | 172 |
| 行政审批服务局 | 38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| 公积金服务中心 | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| 税务局 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 住建局 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| 司法局 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 医保局 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 凤凰水业 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 供电公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 奥德燃气 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 公章刻制 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 应急管理局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 工商银行 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 市场监管局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 公交公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 商务局 | 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 |
| 临商银行 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 临沂建行 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 邮政快递 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 河东建行 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 教育和体育局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 生态环境局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 卫健局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 交通运输分局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 自然资源局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 3019 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3019 |

