

# 临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕19号

## 区政务服务中心 10 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 10 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

10 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、不动产登记交易中心、公积金服务中心、行政审批服务局、人社局。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：张美娟（税务局）、王欣（税务局）、郑婷方（不动产登记交易中心）、史富娜（不动产登记交易中心）、王晓（行政审批服务局）、王永娟（行政审批服务局）、王宇洋（行政审批服务局）、程文

娜(公积金服务中心)、宋立芝(人社局)、胡清蕾(医保局),具体考核情况见附件 1、附件 2。

## 二、10 月份派驻部门窗口办件情况分析

10 月份,中心窗口办件总量 86996 件,其中行政审批类 4751 件、便民服务类 42007 件、公共服务类 32399 件、收费类 7839 件。本月办件总量比上月减少 18.2%,其中行政审批类办件减少 25.8%,便民服务类办件减少 27.8%,公共服务类办件增长 10.2%,收费类办件减少 36.4%。办件量排名前十名的部门窗口依次为:人社局、税务局、公积金服务中心、河东建行、行政审批服务局、不动产登记交易中心、公交公司、医保局、公章刻制、工商银行。10 月份,因国庆节假期,本月办件总量较上月减少 18.2%。其中,因清理封存业务,公积金服务中心窗口办件量较上月减少 23%;因交接没有全部完成,本月开发区部分“危险化学品经营许可证(无仓储的)”业务在河东办理,应急管理局窗口办件量较上月增长 237.5%。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 1658 件,较满意 1656 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 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，本月自然资源局、人社局窗口共发生违反中心工作纪律情况起5（次）。具体情况为：窗口工作人员迟到2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10月份派驻部门窗口考核统计
  2. 2020年10月份派驻窗口工作人员考核统计
  3. 2020年10月份派驻部门窗口办件量统计
  4. 2020年10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11月16日

## 附件 1

## 2020 年 10 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
不动产登记交易中心	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
人社局	30	20	40	9	2	101.0
医保局	29	20	40	10	2	101.0
公交公司	30	20	40	8	2	100.0
公章刻制	30	20	40	8	2	100.0
奥德燃气	30	20	40	8	1.6	99.6
工商银行	30	20	40	8	1.6	99.6
交通运输分局	30	20	40	8	1.2	99.2
河东建行	30	20	40	7	2	99.0
凤凰水业	30	20	40	8	0.8	98.8
供电公司	30	20	40	8	0.8	98.8
邮政快递	30	20	40	8	0.8	98.8
住建局	30	20	40	8	0.8	98.8
应急管理局	30	20	40	8	0.6	98.6
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
临商银行	30	20	40	8	0.4	98.4
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
市场监管局	30	20	40	6	1.2	97.2
自然资源局	6	20	40	8	0	74.0

## 附件 2

## 2020 年 10 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	2	102
B01	工商银行 河东建行	40	30	20	10	0	100
B02		40	30	20	9	0	99
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
B11	医保局	40	30	20	10	0	100
B12		40	30	20	10	2	102

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
B13	税务局	40	30	20	10	0	100
B14		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	29	20	10	0	99
B18		40	30	20	9	0	99
B21	交通运输分局	40	30	20	10	0	100
B22		40	30	20	10	0	100
C02	市场监管局	40	30	20	8	0	98
C03	公积金服务中心	40	30	20	10	0	100
C04		40	30	20	10	0	100
C05		40	30	20	10	0	100
C06		40	30	20	10	2	102
C07		40	30	20	10	0	100
C08		40	30	20	10	0	100
C09	税务局、不动产登记中心	40	30	20	10	0	100
C10		40	30	20	10	0	100
C11	不动产登记中心	40	30	20	10	0	100
C12		40	30	20	10	0	100
C14	税务局、不动产登记中心	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	40	30	20	10	0	100
C21	商务局	40	30	20	10	0	100
C22	司法局	40	30	20	10	0	100
C23	生态环境局	40	30	20	10	0	100
C25	卫健局	40	30	20	10	0	100
C26	住建局	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 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	40	30	20	10	0	100
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 10 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	30516	0	30516
税务局	0	25113	0	0	25113
公积金服务中心	0	8555	0	0	8555
河东建行	0	0	0	5820	5820
行政审批服务局	4221	179	0	18	4418
不动产登记 交易中心	0	2218	0	535	2753
公交公司	0	2672	0	0	2672
医保局	0	282	1882	0	2164
公章刻制	0	1646	0	0	1646
工商银行	0	0	0	700	700
奥德燃气	0	0	0	672	672
交通运输分局	14	468	0	0	482
市场监管局	346	0	1	0	347
凤凰水业	0	281	0	0	281
供电公司	0	237	0	0	237
邮政快递	0	200	0	0	200
住建局	116	0	0	0	116
临沂建行	0	0	0	81	81
农业银行	0	79	0	0	79
广电网络	0	67	0	0	67
应急管理局	54	0	0	0	54
临商银行	0	0	0	13	13
商务局	0	10	0	0	10
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	4751	42007	32399	7839	86996



## 附件 4

2020 年 10 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	1606	0	0	0	0	1606
人社局	5	0	0	0	0	5
行政审批服务局	9	0	0	0	0	9
公积金服务中心	8	0	0	0	0	8
税务局	5	0	0	0	0	5
住建局	8	0	0	0	0	8
司法局	0	0	0	0	0	0
医保局	6	0	0	0	1	7
凤凰水业	0	0	0	0	0	0
供电公司	0	0	0	0	0	0
奥德燃气	3	0	0	0	0	3
公章刻制	5	0	0	0	0	5
应急管理局	1	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0
河东建行	0	0	0	0	1	1
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	1656	0	0	0	2	1658

---

河东区政务服务管理办公室

2020年11月16日印发