

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕16号

区政务服务中心8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8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

8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、不动产登记中心、税务局、公积金服务中心、人社局。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：陈静（公积金服务中心）、刘春艳（税务局）、彭佳慧（税务局）、杜政颖（行政审批服务局）、王永娟（行政审批服务局）、王晓（行政审批服务局）、邵朱林（不动产登记中心）、王红

红（不动产登记中心）、王丽娜（医保局）、张蕾（人社局）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、8 月份派驻部门窗口办件情况分析

8 月份，中心窗口办件总量 96155 件，其中行政审批类 5603 件、便民服务类 50409 件、公共服务类 27073 件、收费类 13070 件。本月办件总量比上月减少 21.6%，其中行政审批类办件减少 6.5%，便民服务类办件减少 21.8%，公共服务类办件减少 30.5%，收费类办件减少 0.7%。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、河东建行、行政审批服务局、工商银行、公交公司、不动产登记中心、奥德燃气、公章刻制。8 月份，因个人缴费高峰期已过，并且开通医院直报，零星单据减少，医保局和工商银行窗口医疗报销业务量以及医保缴费业务量较上月减少 90.3%和 27.1%；燃气价格即将上调，奥德燃气窗口燃气充值业务量较上月增长 86.4%。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 4158 件，较满意 4158 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，没有收到群众投诉。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、临沂建行、广电网络、供电公司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 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8月份派驻部门窗口考核统计
2.2020年8月份派驻窗口工作人员考核统计
3.2020年8月份派驻部门窗口办件量统计
4.2020年8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9月21日

附件 1

2020 年 7 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	102.0
不动产登记中心	30	20	40	10	2	102.0
税务局	30	20	40	10	2	102.0
公积金服务中心	30	20	40	10	2	102.0
人社局	30	20	40	10	2	102.0
医保局	30	20	40	10	1.6	101.6
奥德燃气	30	20	40	8	2	100.0
公交公司	30	20	40	8	2	100.0
公章刻制	30	20	40	8	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
市场监管局	30	20	40	8	1.2	99.2
凤凰水业	30	20	40	8	0.8	98.8
邮政快递	30	20	40	8	0.8	98.8
农业银行	30	20	40	8	0.6	98.6
临沂建行	30	20	40	8	0.6	98.6
应急管理局	30	20	40	8	0.4	98.4
临商银行	30	20	40	8	0.4	98.4
住建局	30	20	40	8	0.4	98.4
司法局	30	20	40	8	0	98.0
供电公司	29	20	40	8	0.8	97.8
商务局	29	20	40	8	0.4	97.4
广电网络	10	20	40	8	0.4	78.4

附件 2

2020 年 8 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 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		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

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
B11	医保局	医保局	40	30	20	10	2	102
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
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	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	5	105
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
C18	公积金	公积金服 务中心	40	30	20	10	0	100
C19	公积金		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	39	30	20	10	0	99
C22	公证处	司法局	40	30	20	10	0	100
C29	房屋权籍调查	临沂市测 绘院	40	30	20	10	0	100
C30	房屋权籍调查		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
C31	非涉税业务	不动产登记中心	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	39	30	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	20	30	20	10	0	80
D07	公交公司	公交公司	40	30	20	10	0	100
D08	临沂建行	临沂建行	30	30	20	10	0	90
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
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	2	102
4	综合受理		40	30	20	10	0	100
5	综合受理		40	30	20	10	2	102
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

附件 3

2020 年 8 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	8 月合计
税务局	0	30505	0	0	30505
人社局	0	0	26816	0	26816
公积金服务中心	0	11534	0	0	11534
河东建行	0	0	0	5716	5716
行政审批服务局	5148	206	0	40	5394
工商银行	0	0	0	4010	4010
公交公司	0	3470	0	0	3470
不动产登记中心	0	1793	0	1106	2899
奥德燃气	0	0	0	2130	2130
公章刻制	0	1789	0	0	1789
医保局	0	376	254	0	630
市场监管局	427	0	3	0	430
邮政快递	0	279	0	0	279
凤凰水业	0	207	0	0	207
供电公司	0	118	0	0	118
广电网络	0	67	0	0	67
临沂建行	0	0	0	65	65
农业银行	0	57	0	0	57
住建局	16	0	0	0	16
应急管理局	12	0	0	0	12
商务局	0	8	0	0	8
临商银行	0	0	0	3	3
司法局	0	0	0	0	0
合计	5603	50409	27073	13070	96155

附件 4

2020 年 8 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
不动产登记中心	3869	0	0	0	0	3869
人社局	142	0	0	0	0	142
行政审批服务局	49	0	0	0	0	49
公积金服务中心	41	0	0	0	0	41
税务局	30	0	0	0	0	30
住建局	7	0	0	0	0	7
司法局	4	0	0	0	0	4
医保局	4	0	0	0	0	4
凤凰水业	4	0	0	0	0	4
供电公司	4	0	0	0	0	4
奥德燃气	2	0	0	0	0	2
公章刻制	1	0	0	0	0	1
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	0	0
合计	4158	0	0	0	0	4158

河东区政务服务管理办公室

2020年9月21日印发
