

临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕15号

区政务服务中心7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7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

7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、公章刻制、人社局、医保局。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：陈洁（税务局）、张桐瑞（税务局）、郁文婷（行政审批服务局）、徐静雨（行政审批服务局）、关振菊（行政审批服务局）、罗琳（公章刻制）、刘学香（奥德燃气）、彭善秋（公交公司）、岳秀萍（医保局）、

庄桂玲（人社局）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

二、7 月份派驻部门窗口办件情况分析

7 月份，中心窗口办件总量 122625 件，其中行政审批类 5995 件、便民服务类 64502 件、公共服务类 38970 件、收费类 13158 件。本月办件总量比上月增加 28.9%，其中行政审批类办件减少 3.6%，便民服务类办件增长 18.1%，公共服务类办件增长 43%，收费类办件增长 87.6%。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、医保局、行政审批服务局、工商银行、河东建行、公交公司、不动产登记中心、公章刻制。7 月份，因灵活就业人员开始缴纳 2020 年度社会保险和医疗保险，人社局和医保局窗口办件量较上月分别增长 32.1%和 91.3%。因学校开学需要电费、水费清单，来中心供电公司和凤凰水业窗口打印电费、水费单子的业务增加，办件量较上月分别增长 126.7%、16.4%。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 214 件，较满意 213 数件，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 2 起，已进行回访，回访满意度 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，本月司法局、应急管理局、

农业银行、供电公司、公积金服务中心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 5 人次、空岗 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 7 月份派驻部门窗口考核统计
2. 2020 年 7 月份派驻窗口工作人员考核统计
3. 2020 年 7 月份派驻部门窗口办件量统计
4. 2020 年 7 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 8 月 14 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
税务局	30	20	40	10	2	102.0
行政审批服务局	30	20	40	10	2	102.0
公章刻制	30	20	40	10	2	102.0
医保局	30	20	40	10	2	102.0
人社局	30	20	40	10	2	102.0
奥德燃气	30	20	40	8	2	100.0
公交公司	30	20	40	8	2	100.0
公积金服务中心	29	20	40	9	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
邮政快递	30	20	40	8	1.2	99.2
不动产登记中心	30	20	40	7	2	99.0
凤凰水业	30	20	40	8	0.8	98.8
临沂建行	30	20	40	8	0.8	98.8
商务局	30	20	40	8	0.4	98.4
广电网络	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	98.0
供电公司	29	20	40	8	0.8	97.8
农业银行	29	20	40	8	0.6	97.6
司法局	29	20	40	8	0	97.0
应急管理局	19	20	40	8	0.4	87.4

附件 2

2020 年 7 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

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
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
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		39	30	20	10	0	99
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	29	30	20	10	0	89
C21	商务局	商务局	40	30	20	10	0	100
C22	公证处	司法局	39	30	20	10	0	99
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
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

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
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	40	30	20	10	0	100
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
D11	农业银行	农业银行	39	30	20	10	0	99
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	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

附件 3

2020 年 7 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	45954	0	0	45954
人社局	0	0	33100	0	33100
公积金服务中心	0	9089	0	0	9089
医保局	0	630	5862	0	6492
行政审批服务局	5668	259	0	46	5973
工商银行	0	0	0	5500	5500
河东建行	0	0	0	4800	4800
公交公司	0	3688	0	0	3688
不动产登记中心	0	2115	0	1510	3625
公章刻制	0	1998	0	0	1998
奥德燃气	0	0	0	1143	1143
市场监管局	324	0	8	0	332
邮政快递	0	328	0	0	328
凤凰水业	0	206	0	0	206
临沂建行	0	0	0	156	156
供电公司	0	136	0	0	136
农业银行	0	67	0	0	67
广电网络	0	23	0	0	23
商务局	0	9	0	0	9
应急管理局	3	0	0	0	3
临商银行	0	0	0	3	3
司法局	0	0	0	0	0
住建局	0	0	0	0	0
合计	5995	64502	38970	13158	122625

附件 4

2020 年 7 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
行政审批服务局	94	0	0	0	0	94
不动产登记中心	22	0	0	0	1	23
司法局	20	0	0	0	0	20
公章刻制	19	0	0	0	0	19
人社局	17	0	0	0	0	17
工商银行	14	0	0	0	0	14
公积金服务中心	8	0	0	0	0	8
住建局	8	0	0	0	0	8
市场监管局	6	0	0	0	0	6
医保局	2	0	0	0	0	2
公交公司	2	0	0	0	0	2
税务局	1	0	0	0	0	1
奥德燃气	0	0	0	0	0	0
应急管理局	0	0	0	0	0	0
凤凰水业	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
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
邮政快递	0	0	0	0	0	0
河东建行	0	0	0	0	0	0
合计	213	0	0	0	1	214

河东区政务服务管理办公室

2020年8月14日印发