

# 临沂市河东区政务服务管理办公室

临东政管办发〔2020〕12号

---

## 区政务服务中心5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5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

5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、公章刻制、公交公司、奥德燃气、税务局。考核前十名的派驻部门窗口工作人员依次是：张园园（行政审批服务局）、王永娟（行政审批服务局）、关振菊（行政审批服务局）、乔良苗（公积金服务中心）、李冉冉（公积金服务中心）、尚晓龙（税务局）、刘树萍（人社局）、张力文（人社局）、刘

学香（奥德燃气）、罗琳（公章刻制）。具体考核情况见附件 1、附件 2。

## 二、5 月份派驻部门窗口办件情况分析

5 月份，中心窗口办件总量 112099 件，其中行政审批类 6119 件、便民服务类 73217 件、公共服务类 25980 件、收费类 6783 件。本月办件总量比上月增长 28.8%，其中行政审批类办件减少 8.0%，便民服务类办件增长 51.5%，公共服务类办件增长 10.2%，收费类办件减少 19.8%。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、公交公司、不动产登记中心、河东建行、工商银行、医保局、公章刻制。5 月份，税务局除窗口办件外，自助机，外网电子税务局等平台办件量大幅增加，整体办件量较上月增长 98.4%。其他部门窗口因五一假期原因，业务办理量较上月普遍减少，尤其临商银行窗口，由于本月没有新房交付，办件量较上月减少 85.7%。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“好差评”二维码评价数 1183 件，其中满意 1179 件，不满意 4 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 3 起，均已进行回访，回访率 100%，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，本月医保局、人社局、邮政快递、广电网络、不动产登记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3人次、空岗1人次、吃东西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5月份派驻部门窗口考核统计  
2.2020年5月份派驻窗口工作人员考核统计  
3.2020年5月份派驻部门窗口办件量统计  
4.2020年5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6月15日

附件 1

## 2020年5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
公交公司	30	20	40	10	2	102.0
公章刻制	30	20	40	10	2	102.0
奥德燃气	30	20	40	10	1.6	101.6
税务局	30	20	40	9	2	101.0
医保局	29	20	40	10	2	101.0
公积金服务中心	30	20	40	9	2	101.0
凤凰水业	30	20	40	10	0.8	100.8
供电公司	30	20	40	10	0.6	100.6
商务局	30	20	40	10	0.4	100.4
应急管理局	30	20	40	10	0.4	100.4
司法局	30	20	40	10	0	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
广电网络	28	20	40	10	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
临商银行	30	20	40	8	0.4	98.4
市场监管局	30	20	40	7	1.2	98.2
不动产登记中心	27	20	40	9	2	98.0
人社局	30	20	30	8	2	90.0
邮政快递	28	20	29	10	0.8	87.8

附件 2

## 2020年5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	2	102
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	2	102
人社局		40	30	20	10	0	100
人社局		30	30	20	10	0	90
医保局	医保局	40	29	20	10	0	99
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	1	101
公积金		40	30	20	10	0	100
公积金		40	30	20	10	2	102
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	30	20	10	0	100
公证处	司法局	40	30	20	10	0	100
权籍调查	不动产登记中心	40	27	20	10	0	97
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	40	28	20	10	0	98
广电网络	广电网络	38	30	20	10	0	98
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
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

农业银行	农业银行	40	30	20	10	0	100
临商银行	临商银行	40	30	20	10	0	100
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	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100
综合受理		40	30	20	10	0	100

# 2020年5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	56489	0	0	56489
人社局	0	0	24210	0	24210
公积金服务中心	0	8350	0	0	8350
行政审批服务局	5761	209	0	39	6009
公交公司	0	4186	0	0	4186
不动产登记中心	0	1359	0	1067	2426
河东建行	0	0	0	2419	2419
工商银行	0	0	0	2400	2400
医保局	0	390	1765	0	2155
公章刻制	0	1593	0	0	1593
奥德燃气	0	0	0	809	809
市场监管局	356	0	4	0	360
邮政快递	0	279	0	0	279
广电网络	0	127	0	0	127
凤凰水业	0	108	0	0	108
农业银行	0	66	0	0	66
供电公司	0	53	0	0	53
临沂建行	0	0	0	42	42
商务局	0	8	0	0	8
临商银行	0	0	0	7	7
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	6119	73217	25980	6783	112099



## 2020年5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	281	0	0	0	0	281
人社局	276	0	0	0	2	278
税务局	217	0	0	0	0	217
不动产登记中心	123	0	0	0	1	124
奥德燃气	46	0	0	0	0	46
公章刻制	46	0	0	0	0	46
司法局	28	0	0	0	0	28
公交公司	28	0	0	0	0	28
医保局	25	0	0	0	0	25
凤凰水业	19	0	0	0	0	19
邮政快递	19	0	0	0	0	19
公积金服务中心	17	0	0	0	1	18
供电公司	15	0	0	0	0	15
商务局	14	0	0	0	0	14
应急管理局	11	0	0	0	0	11
住建局	9	0	0	0	0	9
广电网络	5	0	0	0	0	5
农业银行	0	0	0	0	0	0
市场监管局	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
工商银行	0	0	0	0	0	0
河东建行	0	0	0	0	0	0
合计	1179	0	0	0	4	1183

---

河东区政务服务管理办公室

2020年6月15日印发