

# 12345 在线简报

2020 年第 8 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 9 月 25 日

## 2020 年 8 月份市 12345 在线平台 绩效考评情况通报

市 12345 政府公共服务中心依据《连云港市 12345 在线平台绩效评估标准（试行）》有关要求，对市各成员单位 12345 工作进行综合评价，现将 8 月份绩效考评有关情况通报如下：

### 一、总体数据情况

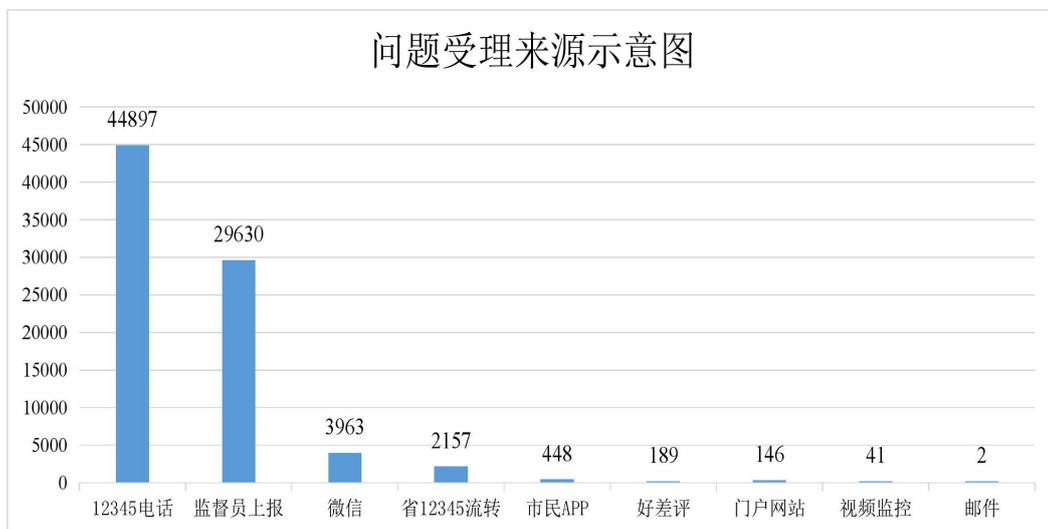
**1. 市 12345 在线平台受理情况：**8 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 81473 件，其中，当月受理 78283 件，上月结转 3190 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 41069 件，交办服务工单 40404 件，按时办结率 96.67%，及时签收率 99.66%，回访满意率 94.9%。

**2. 各县、赣榆区数据质量情况：**根据省 12345 在线平台反馈，8 月份，我市东海县数据质量得分为 28.54 分；灌云县 29.19 分；灌南县 29.32 分；赣榆区 28.63 分。

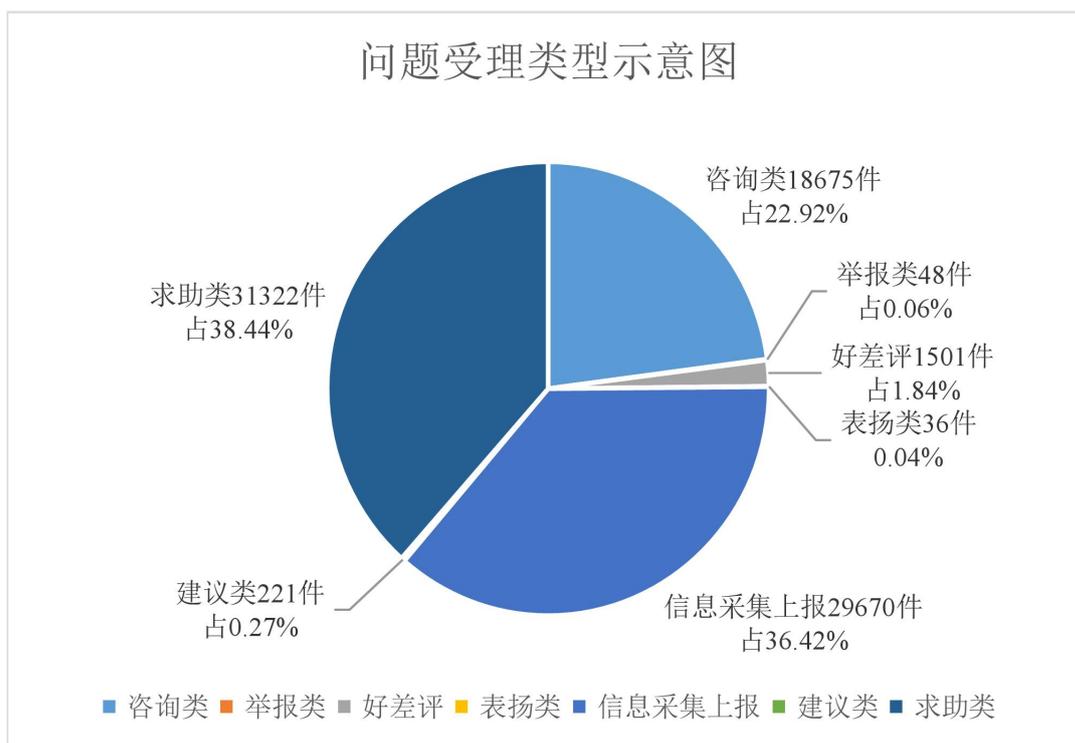
各县、赣榆区数据质量得分情况								
县区	工单总数	数据完整得分	内容完整得分	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性得分	数据质量总分
东海县	11958	9.36	9.58	10.00	10.00	4.31	5.00	28.54
灌云县	7519	9.46	9.67	10.00	10.00	4.85	5.00	29.19
灌南县	7255	9.50	9.94	10.00	10.00	4.84	5.00	29.32
赣榆区	9311	9.41	8.13	10.00	10.00	4.84	5.00	28.63

## 二、问题分类情况

1. **按受理来源分：**8月份，市12345在线平台电话受理44897件，占工单总数的55.11%；监督员上报29630件，占总数的36.37%；微信3963件，占总数的4.86%；省12345在线平台流转2157件，占总数的2.65%；市民APP448件，占总数的0.55%；好差评189件，占总数的0.23%；门户网站146件，占总数的0.18%；视频监控41件，占总数的0.05%；邮件2件。



**2. 按受理类别分：**信息采集上报问题 29670 件，占总数的 36.42%；求助类 31322 件，占总数的 38.44%；咨询类 18675 件，占总数的 22.92%；好差评 1501 件，占总数的 1.84%；建议类 221 件，占总数的 0.27%；表扬类 36 件，占总数的 0.04%；举报类 48 件，占总数的 0.06%。

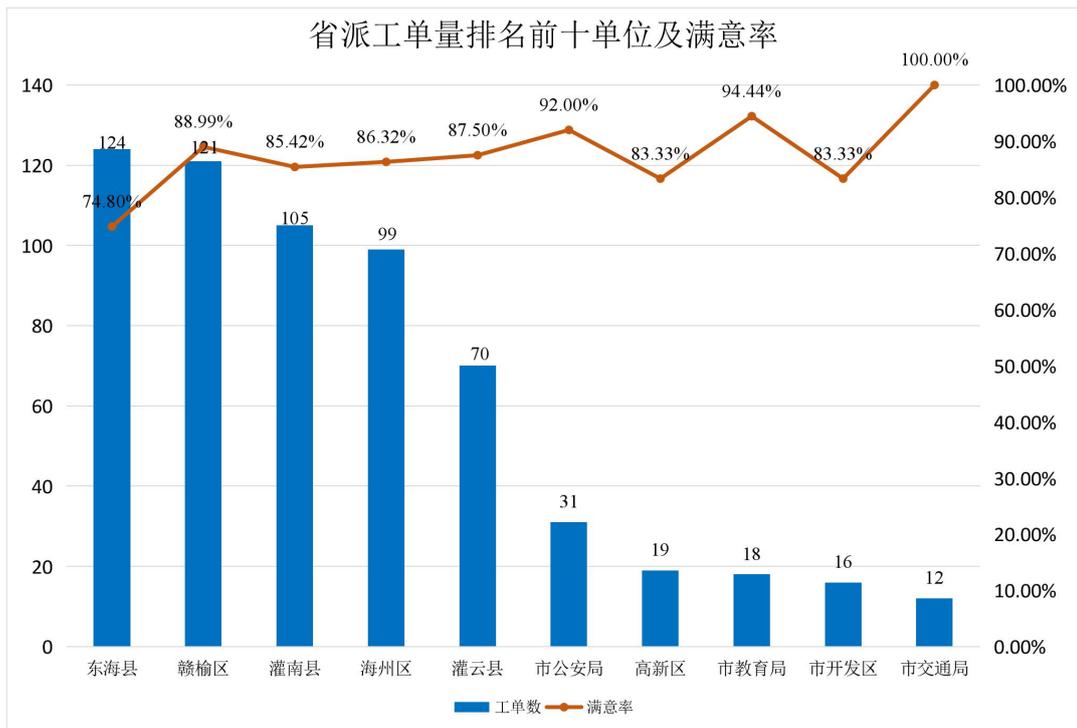


### 三、省派工单情况

8 月份，省 12345 平台交办工单 2157 件，较上月增长 60 件，及时签收率 99.68%，按时办结率 95.88%，回访满意率 85.26%。省派工单量排名前十位的单位是东海县（124 件）、赣榆区（121 件）、灌南县（105 件）、海州区（99 件）、灌云县（70 件）、市公安局（31 件）、高新区（19 件）、市教育局（18 件）、市开发区（16 件）、市交通局（12 件）。省派工单回访满意率较高的单位是连云区、徐圩新区，云台山景区等 17 家单位，均为 100%。

省派工单回访不满意量较多的单位有东海县(31件)、灌南县(14件)、海州区(13件)、赣榆区(12件)、灌云县(8件)。

省派工单超时办结量较多的单位有市教育局(9件)、海州区(7件)、赣榆区(5件)。



#### 四、办件质效情况

8月份，市12345在线平台办件质效总体情况较好，但个别单位仍存在一些问题。

**1. 及时签收率。**最低的单位为团市委(0%)；其他较低的单位有市体育局(50%)、市金融控股集团(60%)，市工信局(66.67%)。

**2. 按时办结率。**最低的单位为市教育局(79.18%)；其他较低的单位有市住建局(84.07%)，高新区(90.78%)。

**3. 回访满意率。**最低的单位为市总工会(66.67%)；其他较低的单位有东海县(90.49%)、连云港铁塔(90.91%)。

4. **首次回应率**。经抽查，本月无未在规定时间内联系服务对象的单位。

## 五、其他指标情况

1. **知识储备**。本月未及时填报知识库内容的单位有市公安局、市卫健委、市医保局、消防支队、新奥燃气。

### 2. 实例拨测。

(1) 热线服务监管拨测情况：本月出现扣分情况的单位有东海县、灌云县、灌南县、赣榆区、海州区、市人社局、市税务局、市公积金中心。扣分点主要集中在接线态度、未使用礼貌话术、主动服务性差、职能范围内问题未能给出明确答复等。

(2) 成员单位值班电话拨测情况：本月实例拨测过程中发现存在接听服务不规范的单位有海州区、市资源局。

## 六、考评得分情况

1. **各县、赣榆区（共4家，满分为150分）**：考评得分满分的是灌云县。灌南县 148.53 分，赣榆区 147.57 分，东海县 141.69 分。

各县、赣榆区承办工单数量、考评得分及排名表

单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
灌云县	1152	150	1	赣榆区	1894	147.57	3
灌南县	1325	148.53	2	东海县	1842	141.69	4

2. **各区、功能板块（共6家，满分为100分）**：考评得分最高的是市开发区 99.88 分；海州区 99.4 分，徐圩新区 98.84 分，云台山景区 98.45 分，连云区 97.1 分，高新区 94.47 分。

### 各区（功能板块）承办工单数量、考评得分及排名表

单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市开发区	2036	99.88	1	云台山景区	329	98.45	4
海州区	13698	99.4	2	连云区	4677	97.1	5
徐圩新区	349	98.84	3	高新区	2480	94.47	6

**3. 市各部门及单位（共 65 家，满分为 100 分）：**考评满分的有市自来水公司、城建控股集团、国网连云港供电公司、交通控股集团等 33 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 9 家。

本月市教育局（75 分）、市总工会（85.84 分）、连云港铁塔（85.84 分）排名靠后。市教育局 313 件工单中 73 件超时签收，269 件应结工单中 56 件超时，导致及时签收率、按时办结率得分均为 0 分；市总工会 3 件回访工单中 1 件为不满意，导致结果满意率得分为 5.84 分；连云港铁塔 29 件工单中 4 件超时签收，24 件应结工单中 2 件超时，导致及时签收率得分为 1.21 分，按时办结率得分为 11.67 分。上述三家单位应提高重视程度，进一步提升诉求办理质效。

## 市各部门及单位工单数量、考评得分及排名表

单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市自来水公司	646	100	1	市妇联	4	100	1
城建控股集团	588	100	1	市档案馆	3	100	1
国网连云港供电公司	379	100	1	市残联	3	100	1
交通控股集团	338	100	1	市国资委	2	100	1
港口控股集团	274	100	1	市地方金融监管局	2	100	1
连云港移动	239	100	1	市公积金中心	58	99.8	34
连云港电信	185	100	1	市机关管理局	101	99.76	35
连云港银保监分局	115	100	1	市税务局	131	99.6	36
市城管局	105	100	1	市人社局	211	99.5	37
连云港联通	88	100	1	消防支队	76	99.5	37
市文广旅局	46	100	1	江苏有线连云港分公司	35	99.29	39
市烟草局	44	100	1	市资源局	210	99	40
市政务办	43	100	1	市卫健委	185	99	40
市发改委	38	100	1	市邮政公司	15	98.66	42
工投集团	36	100	1	市医保局	52	98.23	43
市水利局	31	100	1	新奥燃气	160	95.64	44
农发集团	29	100	1	市公安局	3749	95.5	45
市市场监管局	21	100	1	市交通局	449	94.18	46
报业传媒集团	18	100	1	保协	55	94.09	47
市农业农村局	11	100	1	万联能源集团	36	91.11	48
市退役军人局	8	100	1	金融控股集团	5	90	49
市民政局	7	100	1	市工信局	3	90	49
市财政局	7	100	1	市体育局	2	90	49
中石化连云港石油分公司	7	100	1	团市委	1	90	49
市生态环境局	6	100	1	市住建局	1196	87.56	53
人行连云港中心支行	6	100	1	连云港铁塔	29	85.84	54
市司法局	5	100	1	市总工会	6	85.84	54
市应急管理局	5	100	1	市教育局	313	75	56

注：市信访局、科技局、商务局、审计局、统计局、民宗局、外办、气象局、碱业公司共9家单位本月无案件。





