

12345 在线简报

2021 年第 9 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 8 月 13 日

2021 年 7 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）》（连 12345 发〔2021〕1 号）有关要求，对市各成员单位 12345 工作进行综合评价，现将 7 月份绩效考评有关情况通报如下：

一、考评得分情况

1. 各县、赣榆区（共 4 家，满分为 150 分）：7 月份，灌南县考评得分为 147.72 分，东海县 146.71 分，灌云县 146.56 分，赣榆区 146.04 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
灌南县	2843	147.72	1	灌云县	2504	146.56	3
东海县	3653	146.71	2	赣榆区	3166	146.04	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：徐圩新区考评得分为 97.5 分，云台山景区 96.87 分，连云区 96.5 分，海州区 95.29 分，市开发区 92.95 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
徐圩新区	1085	97.5	1	海州区	20394	95.29	4
云台山景区	400	96.87	2	市开发区	2390	92.95	5
连云区	4985	96.5	3				

3. 市各部门及单位（共 67 家，满分为 100 分）：本月市各成员单位中，考评得分在 99 分以上的单位共有市人社局、交通控股集团、市卫健委等 41 家，无群众诉求的单位共有 1 家，无应办结工单的单位有 6 家。

本月市碱业公司 84 分，连职院 89.71 分，市妇联 91.5 分排名靠后。市碱业公司 5 件应办结工单中 1 件工单超时办结，导致按时办结率得分为 5 分；连职院 7 件工单中 1 件超时签收，导致及时签收率得分为 0.71 分；市妇联 5 件市派回访工单中 1 件市民评价不满意，导致回访满意率得分为 17.5 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

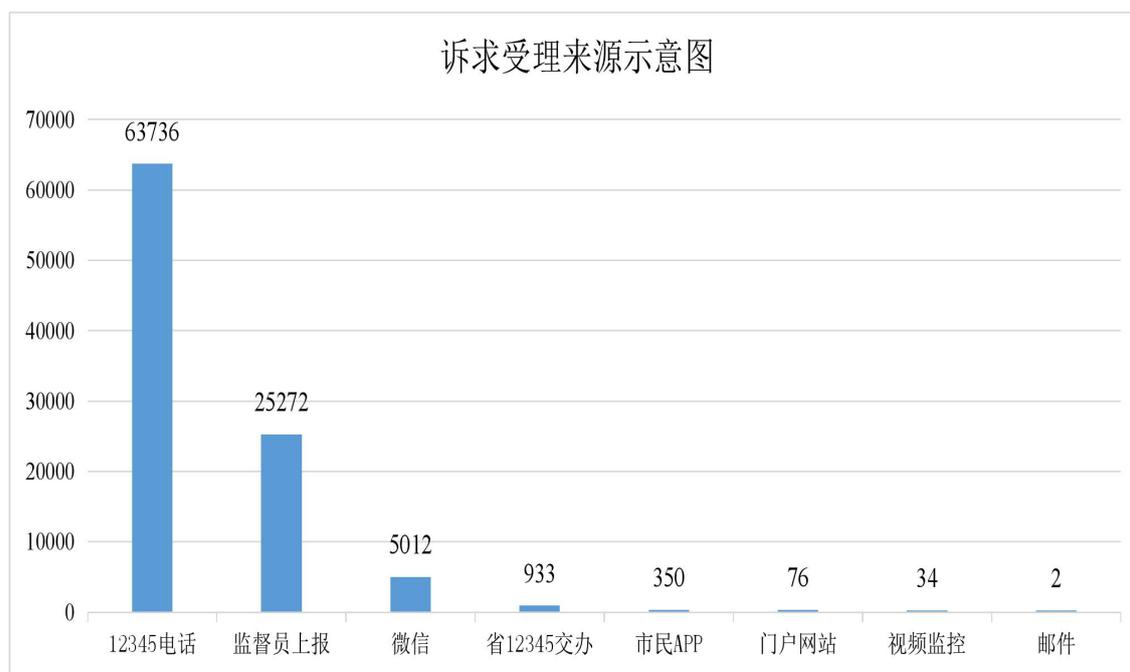
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市人社局	1200	99.95	1	市财政局	15	99.00	10
交通控股集团	461	99.71	2	市生态环境局	15	99.00	10
市卫健委	1930	99.50	3	市应急局	13	99.00	10
国网连云港供电公司	683	99.43	4	连云港师专	8	99.00	10
城建控股集团	644	99.39	5	市商务局	6	99.00	10
市自来水公司	589	99.33	6	市国资委	6	99.00	10
市交通局	560	99.31	7	市总工会	6	99.00	10
市教育局	438	99.18	8	市工信局	5	99.00	10
市资源局	422	99.17	9	市气象局	4	99.00	10
连云港移动	253	99.00	10	市档案馆	3	99.00	10
连云港电信	208	99.00	10	市信访局	1	99.00	10
市公积金中心	180	99.00	10	市退役军人局	19	98.74	42
消防支队	170	99.00	10	市医保局	490	98.74	42
保协	115	99.00	10	市税务局	397	98.64	44
市城管局	112	99.00	10	市邮政公司	33	98.38	45
市烟草局	111	99.00	10	市地方金融监管局	4	98.00	46
市政务办	99	99.00	10	连云港铁塔	22	97.43	47
港口控股集团	86	99.00	10	连云港银保监分局	308	97.38	48
市发改委	73	99.00	10	新奥燃气	442	96.69	49
市民政局	54	99.00	10	市住建局	1348	96.50	50
连云港联通	52	99.00	10	市市场监管局	85	95.84	51
江苏有线连云港分公司	39	99.00	10	市机关管理局	57	95.74	52
市司法局	36	99.00	10	万联能源集团	36	95.67	53
农发集团	36	99.00	10	市文广旅局	103	95.12	54
市水利局	32	99.00	10	市公安局	4374	94.80	55
市残联	31	99.00	10	中石化连云港石油分公司	11	94.36	56
市体育局	27	99.00	10	市农业农村局	17	92.98	57
人行连云港中心支行	27	99.00	10	市妇联	22	91.50	58
工投集团	26	99.00	10	连职院	7	89.71	59
报业传媒集团	16	99.00	10	市碱业公司	5	84.00	60

注：市审计局本月无工单。市科技局、统计局、民宗局、外办，团市委，金融控股集团共6家本月无应办结工单。

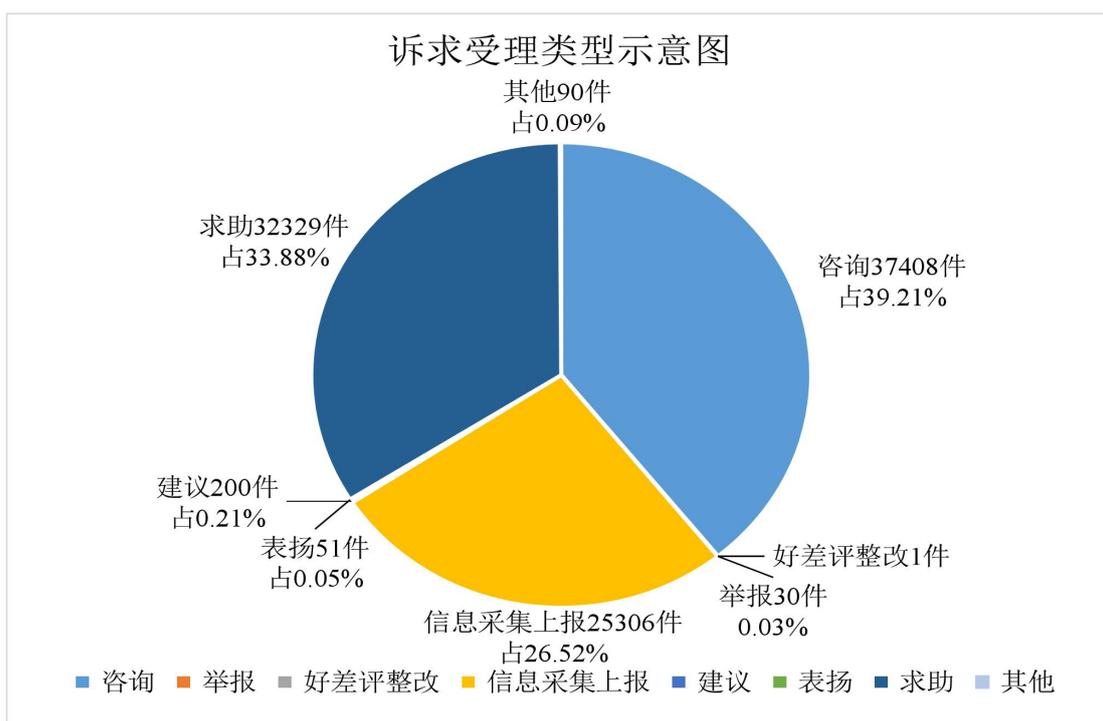
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况: 7月份,市12345在线平台共受理各类诉求95415件。其中,当月受理92246件,上月结转3169件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理56123件,交办服务工单39292件,按时办结率97.89%,及时签收率99.89%,回访满意率96.08%。

2. 诉求分类情况: 按受理来源分,7月份,市12345在线平台电话受理63736件,占工单总数的66.8%;监督员上报25272件,占总数的26.49%;微信5012件,占总数的5.25%;省12345平台交办933件,占总数的0.98%;市民APP350件,占总数的0.37%;门户网站76件,占总数的0.08%;视频监控34件,占总数的0.04%;邮件2件。



按受理类别分：咨询类 37408 件，占总数的 39.21%；求助类 32329 件，占总数的 33.88%；信息采集上报问题 25306 件，占总数的 26.52%；建议类 200 件，占总数的 0.21%；表扬类 51 件，占总数的 0.05%；举报类 30 件，占总数的 0.03%；其他 90 件，占总数的 0.09%；好差评 1 件。



三、省派工单情况

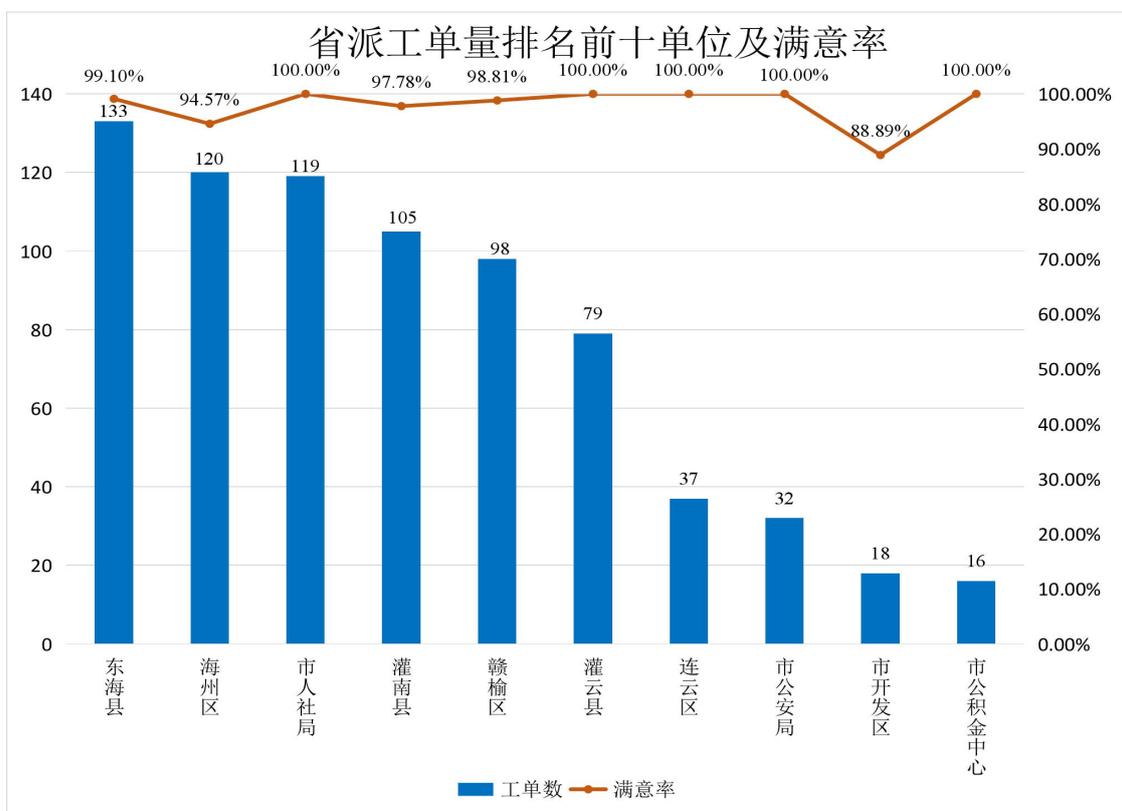
1. 诉求受理情况：7 月份，省 12345 平台交办工单 933 件，较上月增加 71 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 46 件。

2. 诉求处办情况：7 月份，承办省派工单的成员单位共 35 家，工单数量较多的单位有东海县 133 件、海州区 120 件、市人社局 119 件、灌南县 105 件、赣榆区 98 件。

(1) 按时办结率。省派工单按时办结率 98.34%。东海县、市人社局、灌南县等 27 家单位均为 100%。有 3 家单位存在未按

时办结情况，分别为海州区 4 件、灌云县 2 件、连云区 2 件。

(2) 回访满意率。省派工单回访满意率 98.47%。市人社局、灌云县、连云区等 26 家单位为 100%，回访满意率低于 98%的有 4 家单位，分别为市开发区 88.89%、市市场监管局 91.67%、海州区 94.57%、灌南县 97.78%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：7 月份，东海县数据质量得分为 28.7 分，灌云县 29.82 分，灌南县 29.41 分，赣榆区 29.72 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	一体化建设得分	数据质量总分
东海县	13359	6.84	6.68	7.00	7.00	4.97	5.00	5.00	28.70
灌云县	9525	6.89	6.80	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.82
灌南县	9322	6.84	6.76	7.00	7.00	5.65	5.00	5.00	29.41
赣榆区	9131	6.79	6.79	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.72

2. 办件质效情况：7月份，市12345在线平台办件质效总体情况较好，承办量在平均水平以上的单位共有18家，但个别单位仍存在一些问題。

(1) 及时签收率。最低的单位为连职院85.71%；其他较低的单位有万联能源集团91.67%、市农业农村局94.12%。

(2) 按时办结率。最低的单位为市碱业公司80%；其他较低的单位有连云港银保监分局93.72%。

(3) 回访满意率。最低的单位为市妇联83.33%，其他较低的单位有中石化连云港石油分公司85.71%，市农业农村局87.5%。

(4) 答复规范。经抽查，本月存在工单办理情况答复不规范问题的单位共有19家。

(5) 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。

3. 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连云

港铁塔。

(2) 实例拨测。本月出现扣分情况的单位有市公安局，扣分点主要集中在服务意识。