

# 12345 在线简报

2021 年第 5 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 4 月 12 日

## 2021 年 3 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 3 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）：3 月份，灌南县考评得分为 142.76 分，灌云县 139.23 分，东海县 135.76 分，赣榆区 134.26 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	1239	142.76	1	东海县	2155	135.76	3
灌云县	1212	139.23	2	赣榆区	1822	134.26	4

2. **各区、功能板块（共5家，满分为100分）**：连云区考评得分为98.00分，徐圩新区97分，云台山景区93.03分，海州区91.34分，市开发区83.87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
连云区	3216	98.00	1	海州区	12009	91.34	4
徐圩新区	501	97	2	市开发区	1436	83.87	5
云台山景区	234	93.03	3				

3. **市各部门及单位（共65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自来水公司、城建控股集团、国网连云港供电公司等33家，无群众诉求的单位共有11家，无应办结工单的单位有2家。

本月连云港铁塔74分，工投集团78.5分，连云港银保监分局84.6分排名靠后。连云港铁塔10件工单2件超时签收，10应办结工单中2件超时办结，导致及时签收率得分为0分，按时办结率得分为5分；工投集团5件市派工单中市民评价不满意1件，2件省派工单中市民评价不满意1件，并存在工单办理情况答复不规范问题，导致回访满意率得分为5分，答复规范得分为9.5分；连云港银保监分局165件应办结工单中9件超时办结，1件省派工单且市民评价不满意，并存在工单办理情况答复不规范问题，导致按时办结率得分为19.55分，回访满意率得分为12.5分，答复规范得分为8.5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

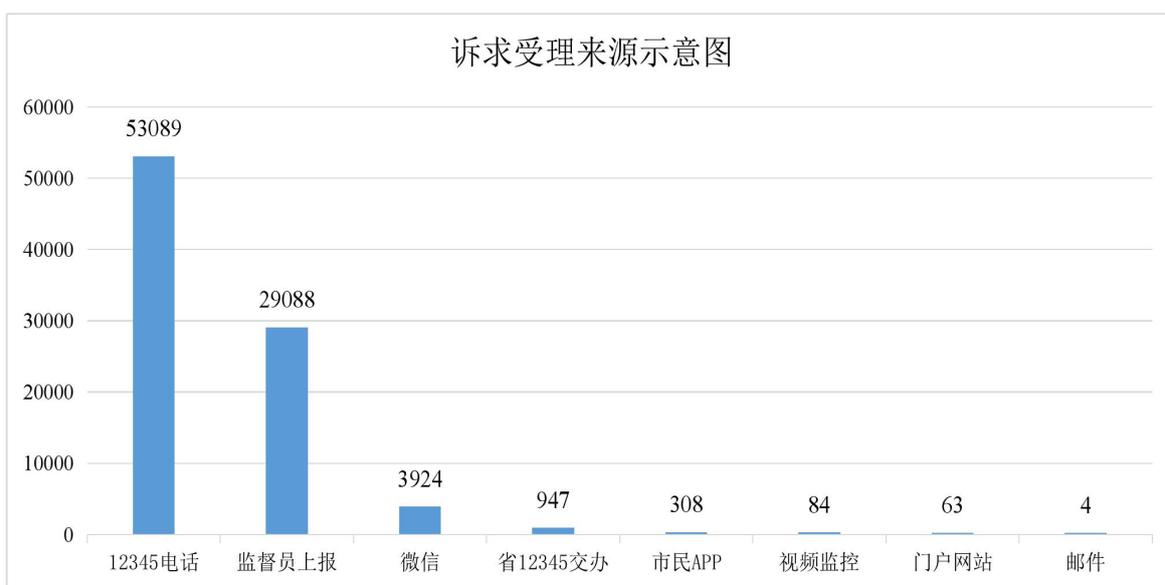
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市自来水公司	547	99.40	<b>1</b>	市体育局	5	99.00	<b>7</b>
城建控股集团	427	99.28	<b>2</b>	市地方金融监管局	4	99.00	<b>7</b>
国网连云港供电公司	387	99.24	<b>3</b>	市商务局	3	99.00	<b>7</b>
交通控股集团	325	99.18	<b>4</b>	市总工会	3	99.00	<b>7</b>
市资源规划局	223	99.08	<b>5</b>	市财政局	2	99.00	<b>7</b>
市税务局	160	99.02	<b>6</b>	市退役军人局	2	99.00	<b>7</b>
市公积金中心	87	99.00	<b>7</b>	市残联	2	99.00	<b>7</b>
保协	81	99.00	<b>7</b>	连云港电信	146	98.91	<b>34</b>
市城管局	75	99.00	<b>7</b>	市人社局	350	98.71	<b>35</b>
港口控股集团	69	99.00	<b>7</b>	市教育局	215	98.57	<b>36</b>
连云港联通	63	99.00	<b>7</b>	市交通局	496	98.15	<b>37</b>
市文广旅局	51	99.00	<b>7</b>	连云港移动	168	98.01	<b>38</b>
市市场监管局	46	99.00	<b>7</b>	新奥燃气	132	98.00	<b>39</b>
市烟草局	39	99.00	<b>7</b>	农发集团	15	96.96	<b>40</b>
市发改委	30	99.00	<b>7</b>	消防支队	51	96.37	<b>41</b>
市政务办	30	99.00	<b>7</b>	江苏有线连云港分公司	30	94.33	<b>42</b>
市机关管理局	27	99.00	<b>7</b>	市住建局	1431	94.00	<b>43</b>
市水利局	20	99.00	<b>7</b>	市卫健委	232	92.82	<b>44</b>
市邮政公司	14	99.00	<b>7</b>	市司法局	8	91.50	<b>45</b>
中石化连云港石油分公司	12	99.00	<b>7</b>	市外办	2	89.00	<b>46</b>
人行连云港中心支行	11	99.00	<b>7</b>	市医保局	223	87.58	<b>47</b>
市应急管理局	10	99.00	<b>7</b>	万联能源集团	17	86.31	<b>48</b>
报业传媒集团	9	99.00	<b>7</b>	市公安局	2912	85.29	<b>49</b>
市民政局	6	99.00	<b>7</b>	连云港银保监分局	192	84.60	<b>50</b>
市生态环境局	5	99.00	<b>7</b>	工投集团	12	78.50	<b>51</b>
市农业农村局	5	99.00	<b>7</b>	连云港铁塔	10	74.00	<b>52</b>

注：市档案馆、信访局、工信局、科技局、审计局、统计局、民宗局、国资委、团市委、市气象局、金融控股集团共 11 家单位本月无工单。市妇联、碱业公司共 2 家本月无应办结工单。

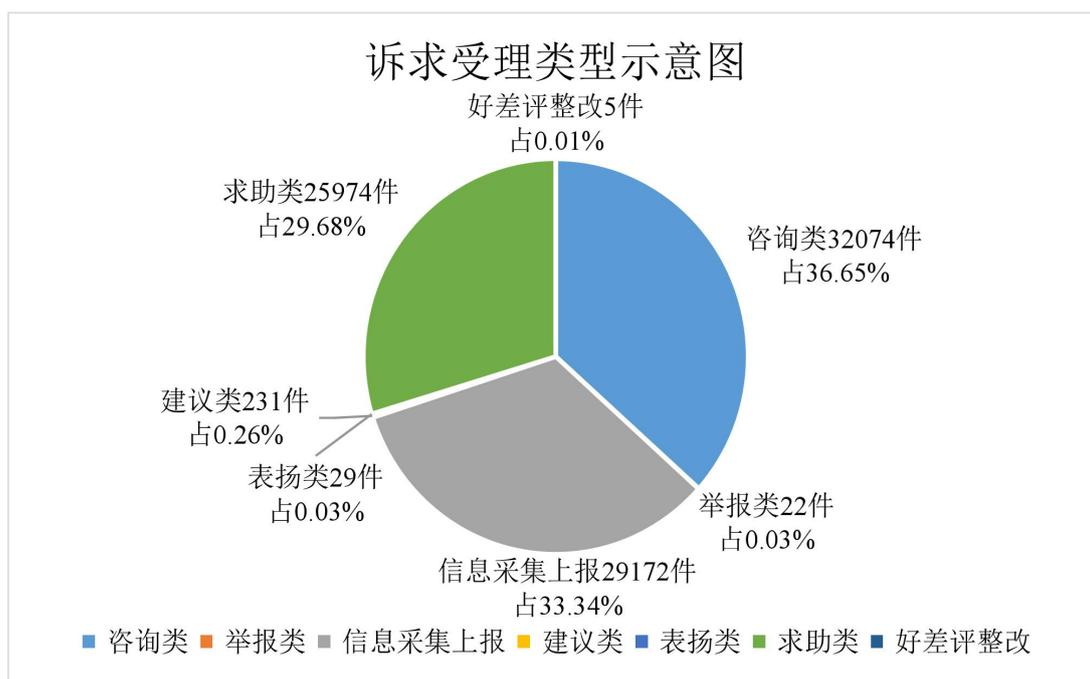
## 二、总体数据情况

**1. 诉求受理情况:** 3月份,市12345在线平台共受理各类诉求87507件。其中,当月受理84067件,上月结转3440件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理53192件,交办服务工单34315件,按时办结率96.16%,及时签收率99.85%,回访满意率95.47%。

**2. 诉求分类情况:** 按受理来源分,3月份,市12345在线平台电话受理53089件,占工单总数的60.67%;监督员上报29088件,占总数的33.24%;微信3924件,占总数的4.48%;省12345平台交办947件,占总数的1.08%;市民APP308件,占总数的0.35%;视频监控84件,占总数的0.1%;门户网站63件,占总数的0.07%;邮件4件。



按受理类别分：咨询类 32074 件，占总数的 36.65%；信息采集上报问题 29172 件，占总数的 33.34%；求助类 25974 件，占总数的 29.68%；建议类 231 件，占总数的 0.26%；表扬类 29 件，占总数的 0.03%；举报类 22 件，占总数的 0.03%；好差评整改 5 件，占总数的 0.01%。



### 三、省派工单情况

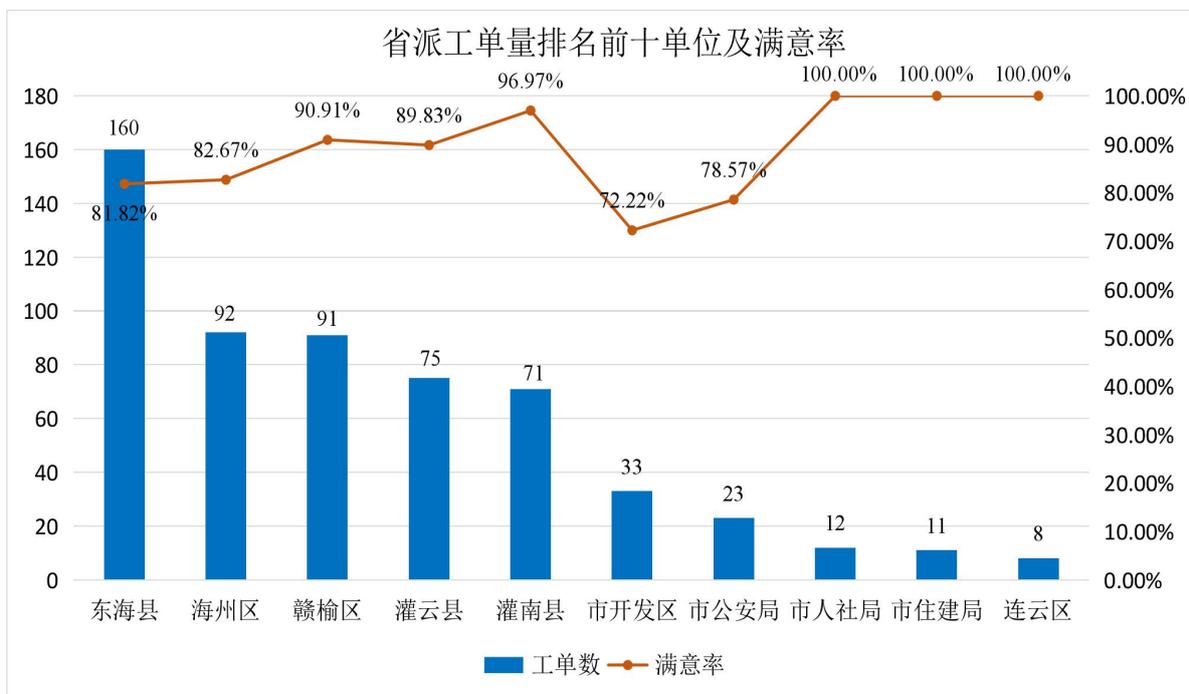
**1. 诉求受理情况：**3 月份，省 12345 平台交办工单 947 件，较上月增加 111 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 5 件。

**2. 诉求处办情况：**3 月份，承办省派工单的成员单位共 28 家，工单数量较多的单位有东海县 160 件、海州区 92 件、赣榆区 91 件、灌云县 75 件、灌南县 71 件。

**(1) 按时办结率。**省派工单按时办结率 98.43%。东海县、灌云县、灌南县等 25 家单位均为 100%。有 3 家单位存在未按时

办结情况，分别为赣榆区 5 件、海州区 1 件、市住建局 1 件。

**(2) 回访满意率。**省派工单回访满意率 87.52%。连云区、徐圩新区、云台山景区等 18 家单位为 100%，回访满意率低于 98% 的有 10 家单位，较低的单位有银保监分局 0%、工投集团 50%、市开发区 72.22%、市医保局 75%、市公安局 78.57%。不满意工单量较多的单位有东海县 24 件、海州区 13 件、赣榆区 7 件、灌云县 6 件、市开发区 5 件；



#### 四、考评指标情况

**1. 各县、赣榆区数据质量情况：**3 月份，东海县数据质量得分为 29.85 分；灌云县 29.91 分；灌南县 29.78 分；赣榆区 29.84 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	11821	6.90	6.93	7.00	7.00	5.98	5.00	5.00	29.85
灌云县	5994	6.92	6.99	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.91
灌南县	5649	6.80	6.96	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.78
赣榆区	8676	6.85	6.98	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.84

**2. 办件质效情况：**3 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 19 家，但个别单位仍存在一些问題。

**(1) 及时签收率。**最低的单位为市外办 50%，其他较低的单位有万联能源集团 52.49%、连云港铁塔 80%。

**(2) 按时办结率。**最低的单位为连云港铁塔 80%；其他较低的单位有江苏有线连云港分公司 92%、万联能源集团 92.31%。

**(3) 回访满意率。**最低的单位为工投集团 71.43%；其他较低的单位有市司法局 80%、云台山景区 89.18%。

**(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。**本月无未及时填报知识库内容的单位。

**(2) 实例拨测。**本月出现扣分情况的单位市交通运输局，扣分点有服务流程不规范、未使用规范话术等；成员单位值班电话实例拨测未发现存在接听服务不规范的单位。