

12345 在线简报

2022 年第 3 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 2 月 21 日

2022 年 1 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 1 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）：1 月份，赣榆区考评得分为 148.58 分，灌南县 147.70 分，东海县 143.84 分，灌云县 142.27 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
赣榆区	2592	148.58	1	东海县	2154	143.84	3
灌南县	1490	147.70	2	灌云县	1400	142.27	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 100 分，连云区 98.04 分，市开发区 93.59 分，海州区 90.68 分，云台山景区 89.82 分。

各区（功能板块）承办公单数量、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	941	100	1	海州区	10516	90.68	4
连云区	2546	98.04	2	云台山景区	166	89.82	5
市开发区	1449	94.59	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 分以上的单位共有城建控股集团、市交通局、医保局等 33 家，无群众诉求的单位共有 10 家，无应办结工单的单位有 1 家。

本月人行连云港中心支行 68.62 分，新奥燃气 77.29 分，农发集团 83.08 分排名靠后。人行连云港中心支行及时签收率 76.92%，得分为 0 分；按时办结率 84.62%，得分为 9.62 分；回访满意率 75%，得分为 15 分。新奥燃气按时办结率 74.46%，得分为 0 分；存在答复不规范问题，得分为 8 分。农发集团回访满意率 82.37%，其中市派工单满意率 86.27%，省派工单满意率 78.31%，得分为 10.79 分；存在答复不规范问题，得分为 8 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

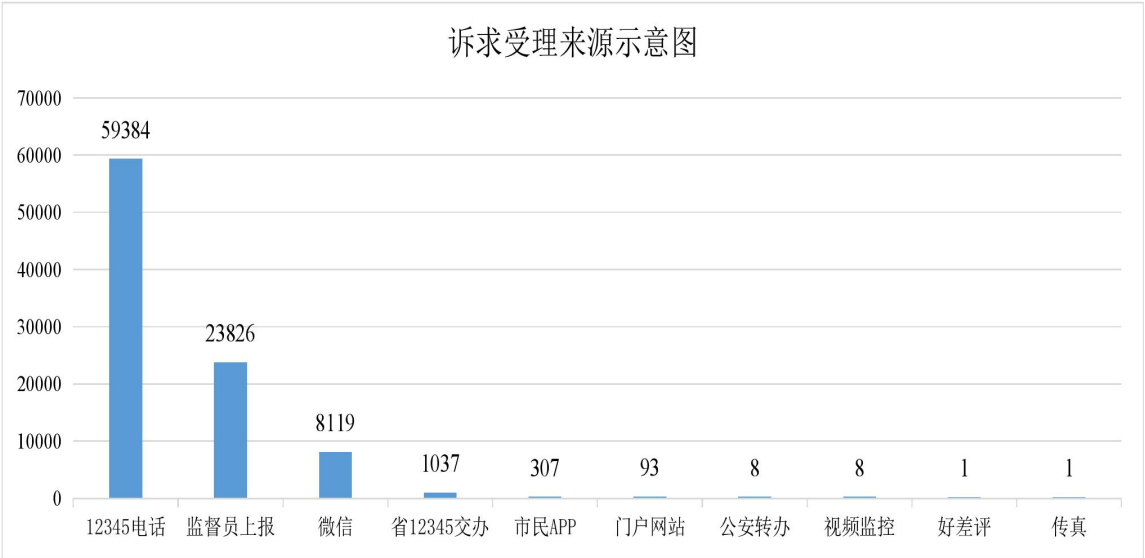
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
城建控股集团	450	99.31	1	市碱业公司	4	99.00	11
市交通局	349	99.21	2	连职院	4	99.00	11
市医保局	839	99.20	3	连云港师专	4	99.00	11
市自来水公司	313	99.18	4	市农业农村局	2	99.00	11
交通控股集团	295	99.16	5	市外办	1	99.00	11
市公积金中心	283	99.15	6	保协	106	98.72	34
连云港移动	252	99.11	7	市教育局	152	98.51	35
连云港电信	226	99.09	8	市烟草局	16	98.00	36
市资源局	192	99.05	9	工投集团	10	98.00	36
国网连云港供电公司	185	99.05	9	市地方金融监管局	3	98.00	36
连云港银保监分局	108	99.00	11	市工信局	1	98.00	36
市政务办	44	99.00	11	市税务局	328	97.69	40
连云港联通	44	99.00	11	市人社局	282	97.02	41
市文广旅局	41	99.00	11	市公安局	2190	96.43	42
市司法局	37	99.00	11	市卫健委	286	95.97	43
市邮政公司	32	99.00	11	消防支队	106	95.50	44
港口控股集团	30	99.00	11	市机关管理局	19	92.85	45
江苏有线连云港分公司	25	99.00	11	市财政局	7	89.00	46
市城管局	22	99.00	11	市退役军人局	5	89.00	46
市水利局	10	99.00	11	市档案馆	2	89.00	46
报业传媒集团	9	99.00	11	万联能源集团	61	87.91	49
市发改委	8	99.00	11	中石化连云港石油分公司	8	86.50	50
市市场监管局	8	99.00	11	市残联	3	86.50	50
市总工会	5	99.00	11	市体育局	14	85.50	50
连云港铁塔	5	99.00	11	市住建局	916	84.16	53
市民政局	4	99.00	11	农发集团	430	83.08	54
市生态环境局	4	99.00	11	新奥燃气	424	77.29	55
市妇联	4	99.00	11	人行连云港中心支行	13	68.62	56

注：市信访局、科技局、商务局、审计局、统计局、民宗局、国资委、团市委、气象局、金融控股集团共 10 家单位本月无工单。市应急局单位本月无应办结工单。

二、总体数据情况

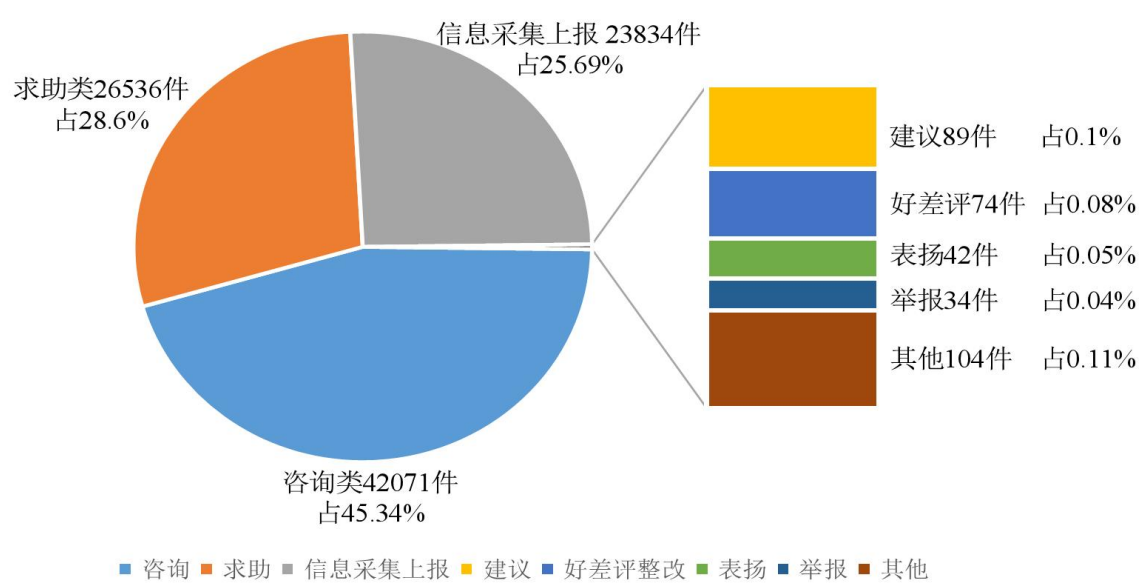
1. 诉求受理情况：1 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 92784 件。其中，当月受理 89910 件，上月结转 2874 件。市 12345 在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 60808 件，交办服务工单 31976 件，按时办结率 98.07%，及时签收率 99.86%，回访满意率 94.53%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，1 月份，市 12345 在线平台电话受理 59384 件，占工单总数的 64%；监督员上报 23826 件，占总数的 25.68%；微信 8119 件，占总数的 8.75%；省 12345 平台交办 1037 件，占总数的 1.12%；市民 APP 307 件，占总数的 0.33%；门户网站 93 件，占总数的 0.1%；公安转办 8 件，占总数的 0.01%；视频监控 8 件，占总数的 0.01%；好差评 1 件；传真 1 件。



按受理类别分：咨询类 42071 件，占总数的 45.34%；求助类 26536 件，占总数的 28.6%；信息采集上报问题 23834 件，占总数的 25.69%；建议类 89 件，占总数的 0.1%；好差评整改类 74 件，占总数的 0.08%；表扬类 42 件，占总数的 0.05%；举报类 34 件，占总数的 0.04%；其他 104 件，占总数的 0.11%。

诉求受理类型示意图



三、省派工单情况

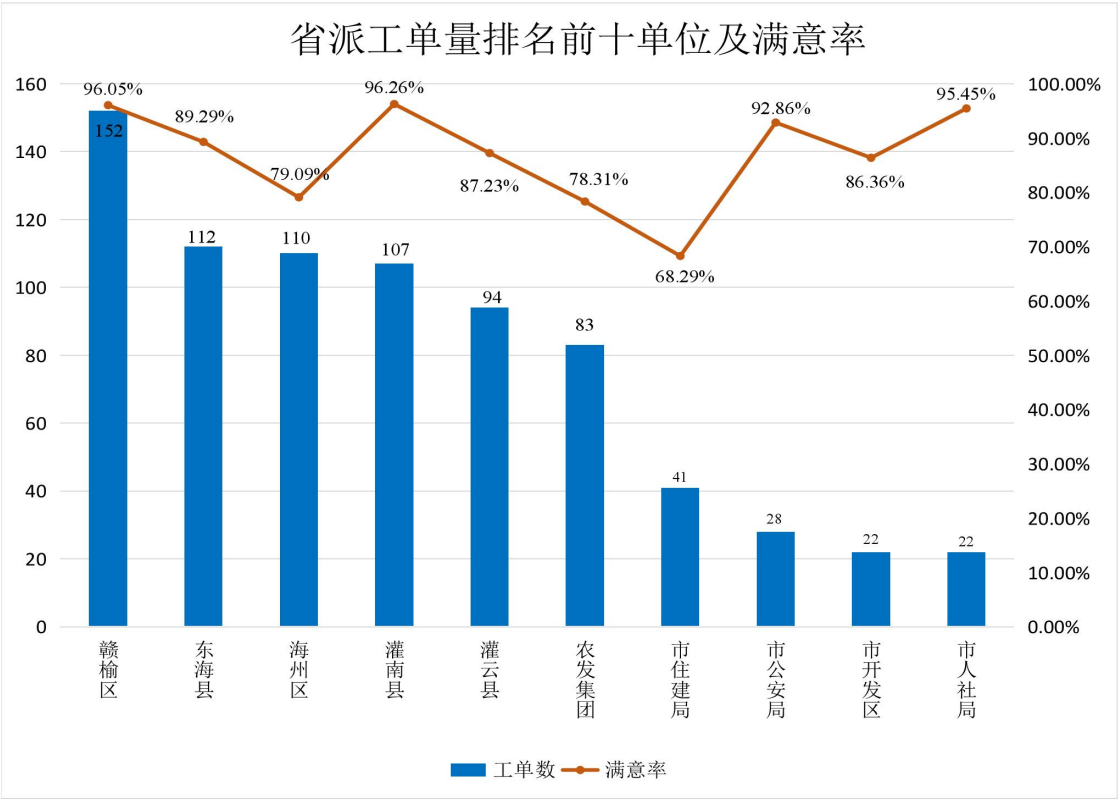
1. 诉求受理情况：1 月份，省 12345 平台交办工单 1037 件，较上月增加 101 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 73 件。

2. 诉求处办情况：1 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赣榆区 152 件、东海县 112 件、海州区 110 件、灌南县 107 件、灌云县 94 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 99.74%。东海县、

灌南县、赣榆区等 27 家单位均为 100%。市卫健委有 1 件未按时办结。

（2）满意率。本月省派工单满意率为 90.64%。连云区、徐圩新区、市医保局等 17 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有市住建局 68.29%，农发集团 78.31%，海州区 79.09%，云台山景区 83.33%，市开发区 86.36%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：1 月份，东海县数据质量得分为 29.81 分，灌云县 29.65 分，灌南县 29.69 分，赣榆区 29.81 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	14303	6.92	6.68	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.81
灌云县	10304	6.77	6.68	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.65
灌南县	9158	6.82	6.87	7.00	7.00	5.91	5.00	5.00	29.69
赣榆区	15939	6.89	6.76	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.81

2. 办件质效情况：1 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 21 家，但个别单位仍存在一些问題。

（1）及时签收率。最低的单位为市档案馆 50%；其他较低的单位有人行连云港中心支行 76.92%、市退役军人局 80.00%。

（2）按时办结率。最低的单位为新奥燃气 74.46%；其他较低的单位有人行连云港中心支行 84.62%、万联能源集团 94.92%。

（3）回访满意率。最低的单位为市残联 50%；其他较低的单位有中石化连云港石油分公司 66.67%，市体育局 69.23%。

（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情况的单位。

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。本月无实例拨测存在问题的单位。