

12345 在线简报

2020 年第 4 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 5 月 28 日

2020 年 4 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 4 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：4 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 76563 件，其中，当月受理 73891 件、上月结转 2672 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办结 42200 件，交办服务工单 34363 件，按时办结率 96%，及时签收率 99.56%，回访满意率 96.36%。

2. 各县、赣榆区数据质量情况：根据省 12345 在线平台反馈，4 月份，我市东海县数据质量得分为 29.46 分；灌云县 29.83 分；灌南县 29.57 分；赣榆区 29.42 分。

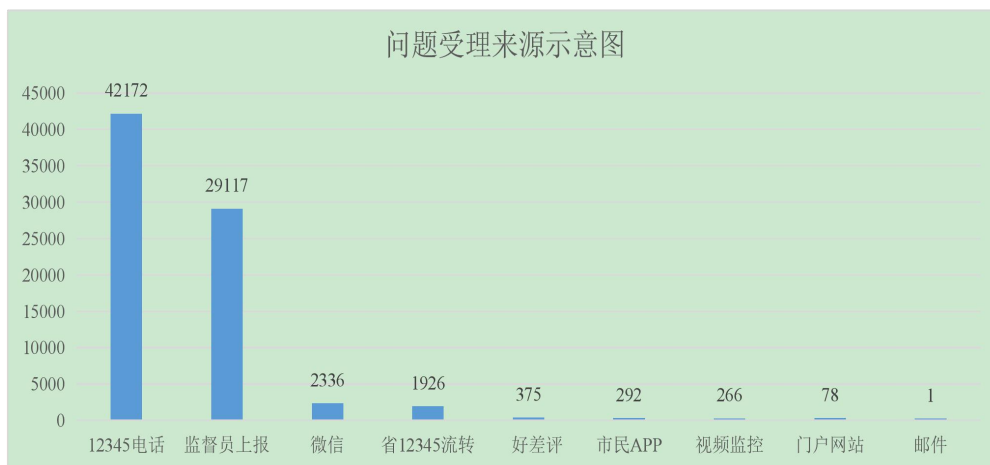
各县、赣榆区数据质量得分情况

县区	工单总数	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	数据质量总分
		诉求内容完整率	电话服务占比	过程占比	结果占比	回访结果满意率	回访信息完整率	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性	
东海县	7553	100.00%	92.25%	99.96%	92.06%	97.03%	100.00%	10.00	10.00	4.99	5.00	29.46
灌云县	5903	100.00%	99.58%	99.98%	96.34%	89.71%	100.00%	10.00	10.00	4.98	5.00	29.83
灌南县	4837	100.00%	96.36%	100.00%	91.19%	97.05%	100.00%	10.00	10.00	5.00	5.00	29.57
赣榆区	7144	100.00%	94.45%	99.96%	88.47%	96.72%	100.00%	10.00	10.00	4.99	5.00	29.42

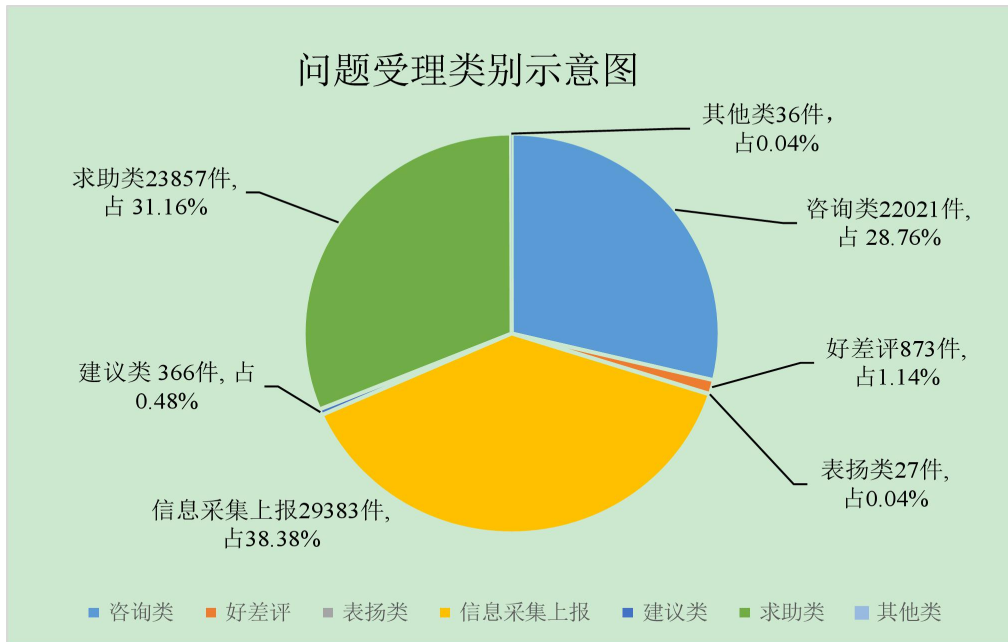
备注：表中数据为各县区通过系统接口报送至省平台的数据，统计时间为2020年3月26日至2020年4月25日；总分=（B*2+C*4+D*4）+（A*4+E*4+F*2+G+H）/3+I+J。

二、问题分类情况

1. 按受理来源分：4月份，市12345在线平台电话受理42172件，占工单总数的55.08%；监督员上报29117件，占总数的38.03%；微信2336件，占总数的3.05%；省12345在线平台流转1926件，占总数的2.51%；好差评375件，占总数的0.49%；市民APP292件，占总数的0.38%；视频监控266件，占总数的0.35%；门户网站78件，占总数的0.1%；邮件1件。

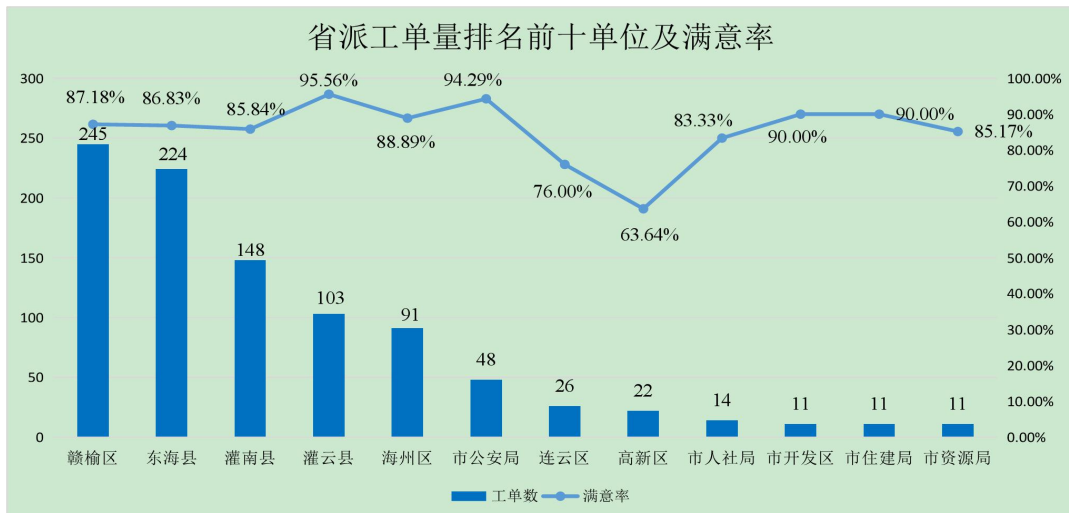


2. 按受理类别分：信息采集上报 29383 件，占总数的 38.38%；求助类 23857 件，占总数的 31.16%；咨询类 22021 件，占总数的 28.76%；好差评 873 件，占总数的 1.14%；建议类 366 件，占总数的 0.48%；其他类 36 件，占 0.04%；表扬类 27 件。



三、省派工单情况

4 月份，省 12345 平台交办工单 1926 件，较上月增加 856 件，及时签收率 99.79%，按时办结率 97.11%，回访满意率 87.66%。省派工单量排名前十的单位：赣榆区（245 件）、东海县（224 件）、灌南县（148 件）、灌云县（103 件）、海州区（91 件）、市公安局（48 件）、连云区（26 件）、高新区（22 件）、市人社局（14 件）、市开发区（11 件）、住建局（11 件）、资源局（11 件）等。省派工单回访满意率最高的是市教育局、交通局、公积金中心等 12 家单位，均为 100%；较低的是市医保局（50%）、农发集团（50%）、高新区（63.64%）。



四、办件质效情况

4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。最低的单位为连云港铁塔（60%）；其他较低的单位有万联能源集团（70.83%）、连云港联通（85.29%）。

2. 按时办结率。最低的单位为连云港铁塔（44.44%）；其他较低的单位有市教育局（61.68%）、连云港联通（76%）、市住建局（79.42%）。

3. 回访满意率。最低的单位为保协（88.89%）。

4. 首次回应率。经抽查，本月未在规定时间内联系服务对象的单位为市公安局、住建局、连云港移动。

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东海县、市公安局、医保局、新奥燃气。

2. 实例拨测。本月实例拨测过程中发现存在接听、转接不规范的单位有东海县、灌云县、灌南县、市城管局。

六、考评得分情况

1. 各县、赣榆区（共 4 家，满分为 150 分）：考评得分最高的是东海县 148.73 分，得分较低的是赣榆区 144.23 分。

各县、赣榆区工单数量、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
东海县	1723	148.73	1	灌南县	1009	147.09	3
灌云县	1113	147.93	2	赣榆区	1787	144.23	4

2. 各区、功能板块（共 6 家，满分为 100 分）：考评得分为满分的是海州区、连云区、市开发区、徐圩新区；云台山景区 99.71 分，高新区 99.3 分。

各区（功能板块）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
海州区	12519	100	1	徐圩新区	204	100	1
连云区	3586	100	1	云台山景区	269	99.71	5
市开发区	1405	100	1	高新区	1513	99.3	6

3. 市各部门及单位（共 65 家，满分为 100 分）：考评满分的有城建控股集团、交通控股集团、市自来水公司、资源局等 40 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 9 家。

本月连云港铁塔（75 分）、连云港联通（75.29 分）、市教育局（76.7 分）排名靠后。连云港铁塔 10 件工单中有 4 件超期签收，9 件应结工单中 5 件超期办结，导致及时签收率、按时办结率得分均为 0 分；连云港联通 34 件工单中有 5 件超期签收，25 件应结工单中有 5 件超期办结，导致及时签收率得分为 0.29 分，按时办结率得分为 0 分；市教育局 594 件工单中有 79 件超期签收，548 件应结

工单中有 209 件超期办结，导致及时签收率得分为 1.7 分，按时办结率得分为 0 分。上述三家单位应提高重视程度，进一步提升诉求办件质效。

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	790	100.00	1	市总工会	6	100.00	1
交通控股集团	319	100.00	1	市碱业公司	5	100.00	1
市自来水公司	302	100.00	1	人行连云港中心支行	4	100.00	1
市资源局	216	100.00	1	市商务局	3	100.00	1
市卫健委	183	100.00	1	市妇联	3	100.00	1
国网连云港供电公司	178	100.00	1	市财政局	2	100.00	1
连云港电信	173	100.00	1	市体育局	2	100.00	1
市人社局	143	100.00	1	市地方金融监管局	2	100.00	1
市税务局	110	100.00	1	市科技局	1	100.00	1
连云港银保监分局	97	100.00	1	市残联	1	100.00	1
港口控股集团	97	100.00	1	市气象局	1	100.00	1
消防支队	65	100.00	1	金融控股集团	1	100.00	1
市政务办	54	100.00	1	新奥燃气	213	99.50	41
市水利局	41	100.00	1	市医保局	64	99.00	42
农发集团	38	100.00	1	市城管局	57	99.00	42
市文广旅局	37	100.00	1	市民政局	10	98.89	44
市公积金中心	36	100.00	1	连云港移动	206	97.76	45
市烟草局	31	100.00	1	市农业农村局	21	95.48	46
江苏有线连云港分公司	27	100.00	1	市市场监管局	21	95.48	46
市发改委	25	100.00	1	市机关管理局	21	95.48	46
市邮政公司	25	100.00	1	市公安局	3180	90.96	49
工投集团	25	100.00	1	万联能源集团	24	90.00	50
报业传媒集团	21	100.00	1	保协	45	88.32	51
市退役军人局	14	100.00	1	市交通局	473	87.13	52
市应急管理局	13	100.00	1	市住建局	972	83.00	53
中石化连云港石油分公司	8	100.00	1	市教育局	594	76.70	54
市生态环境局	7	100.00	1	连云港联通	34	75.29	55
市司法局	6	100.00	1	连云港铁塔	10	75.00	56

注：市档案馆、信访局、工信局、审计局、统计局、民宗局、外办、国资委、团市委共9家单位本月无工单。