

12345 在线简报

2020 年第 11 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 12 月 11 日

2020 年 11 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 11 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）：考评得分满分的有灌云县、灌南县。东海县 149.8 分，赣榆区 148.16 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	1228	150	1	东海县	1881	149.8	3
灌南县	1201	150	1	赣榆区	1556	148.16	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：考评得分满分的有海州区、市开发区、徐圩新区。连云区 98.82 分，云台山景区 83.96 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
海州区	10761	100	1	连云区	3136	98.82	4
市开发区	1183	100	1	云台山景区	272	83.96	5
徐圩新区	316	100	1				

3. 市各部门及单位（共 65 家，满分为 100 分）：考评满分的有市资源规划局、国网连云港供电公司、市卫健委等 26 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 10 家，无应办结工单的共有 4 家。

本月市体育局 80 分、连云港联通 84.12 分、市教育局 84.6 分排名靠后。市体育局 2 件回访工单中 1 件回访不满意，导致回访满意率得分为 0 分；连云港联通 85 件工单中 5 件超时签收，75 应办结工单中 21 件超时，导致及时签收率得分为 9.12 分，按时办结率得分为 0 分；市教育局 146 件工单中 10 件超时签收，124 件应办结工单中 23 件超时，导致及时签收率得分为 8.15 分，按时办结率得分为 1.45 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

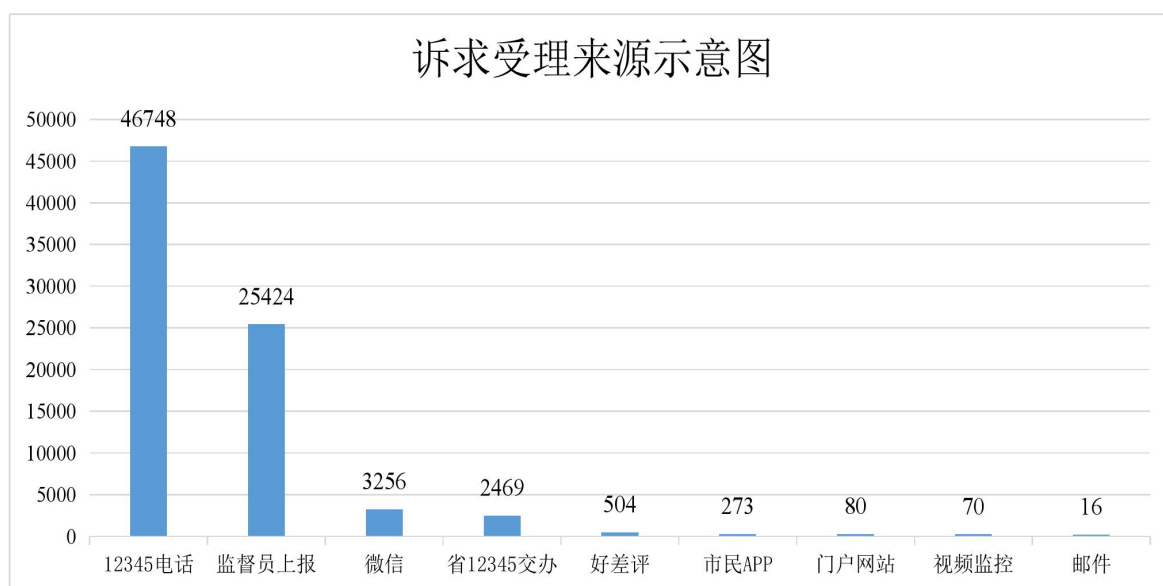
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市资源规划局	244	100	1	市公安局	3052	99.80	27
国网连云港供电公司	241	100	1	市自来水公司	661	99.80	27
市卫健委	223	100	1	市人社局	489	99.80	27
市税务局	126	100	1	交通控股集团	394	99.80	27
市医保局	107	100	1	城建控股集团	317	99.80	27
港口控股集团	71	100	1	连云港银保监分局	135	99.80	27
保协	68	100	1	人行连云港中心支行	9	99.80	27
市民政局	49	100	1	市司法局	6	99.80	27
市发改委	44	100	1	新奥燃气	123	99.36	35
市公积金中心	42	100	1	市市场监管局	36	99.12	36
消防支队	40	100	1	市烟草局	45	98.33	37
市文广旅局	33	100	1	江苏有线连云港分公司	17	98.13	38
市水利局	30	100	1	市生态环境局	11	97.96	39
市政务办	29	100	1	连云港电信	115	97.78	40
工投集团	20	100	1	连云港移动	152	97.74	41
农发集团	19	100	1	连云港铁塔	7	96.95	42
中石化连云港石油分公司	8	100	1	市邮政公司	14	95.36	43
报业传媒集团	7	100	1	市城管局	57	94.81	44
市残联	7	100	1	市住建局	768	94.61	45
市总工会	6	100	1	市机关管理局	25	90.00	46
万联能源集团	6	100	1	市财政局	6	90.00	46
市退役军人局	5	100	1	市交通局	348	88.26	48
市应急管理局	4	100	1	市教育局	146	84.60	49
市工信局	3	100	1	连云港联通	85	84.12	50
市地方金融监管局	2	100	1	市体育局	2	80.00	51
团市委	2	100	1				

注：市档案馆、科技局、商务局、审计局、统计局、民宗局、外办、国资委、金融控股集团、碱业公司共 10 家单位本月无工单。市信访局、农业农村局、气象局、妇联共 4 家单位本月无应办结工单。

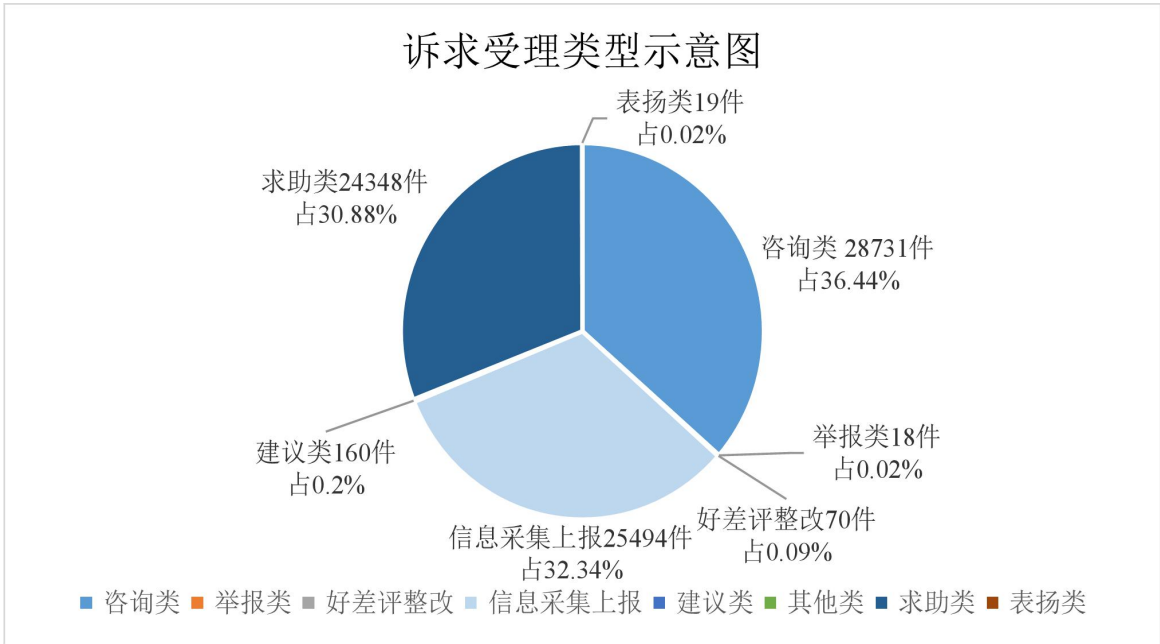
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：11 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 78840 件，其中，当月受理 76068 件，上月结转 2772 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 47902 件，交办服务工单 30938 件，按时办结率 97.81%，及时签收率 99.7%，回访满意率 94.61%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，11 月份，市 12345 在线平台电话受理 46748 件，占工单总数的 59.29%；监督员上报 25424 件，占总数的 32.25%；微信 3256 件，占总数的 4.13%；省 12345 在线平台交办 2469 件，占总数的 3.13%；好差评 504 件，占总数的 0.64%；市民 APP 273 件，占总数的 0.35%；门户网站 80 件，占总数的 0.1%；视频监控 70 件，占总数的 0.09%；邮件 16 件，占总数的 0.02%。



按受理类别分：咨询类 28731 件，占总数的 36.44%；信息采集上报问题 25494 件，占总数的 32.34%；求助类 24348 件，占总数的 30.88%；建议类 160 件，占总数的 0.2%；好差评整改 70 件，占总数的 0.09%；表扬类 19 件，占总数的 0.02%。举报类 18 件，占总数的 0.02%。



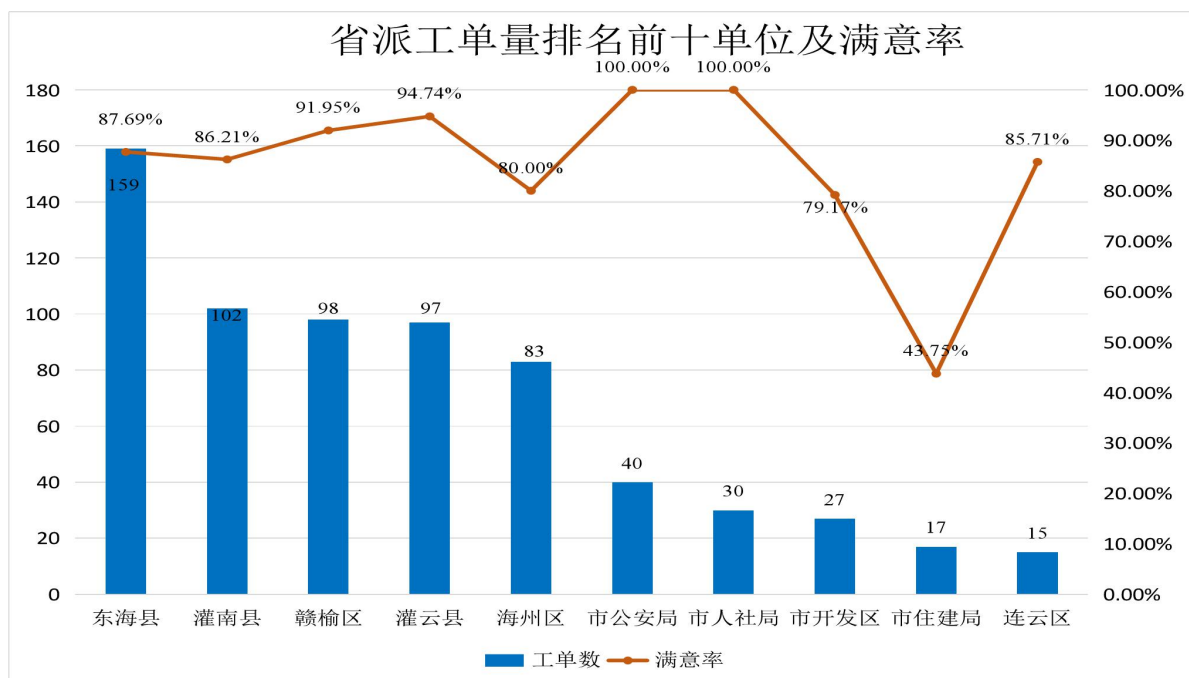
三、省派工单情况

1. 诉求受理情况：11 月份，省 12345 平台交办工单 2469 件，较上月增加 411 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 7 件，国务院大督查工单 5 件，省督办单 1 件。

2. 诉求处办情况：11 月份，承办省派工单的成员单位共 30 家，工单数量较多的单位有东海县 159 件、灌南县 102 件、赣榆区 98 件、灌云县 97 件、海州区 83 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 98.05%，总体情况较好，东海县、灌云县、灌南县等 23 家单位均为 100%。有 6 家单位存在未按时办结情况，分别为市市场监管局 0%、云台山景区 50%、市住建局 82.35%、市交通运输局 87.5%、海州区 91.67%。

（2）回访满意率。省派工单回访满意率 87.73%。回访满意率较高的单位有市公安局、人社局、交通局等 15 家单位，均为 100%。不满意工单共涉及单位 13 家，其中，回访不满意工单量较多的单位有东海县 16 件、海州区 14 件、灌南县 12 件、市住建局 9 件、赣榆区 7 件；回访满意率较低的单位有银保监分局 0%、市住建局 43.75%，云台山景区 50%、市开发区 79.17%、海州区 80%、市教育局 80%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：11 月份，东海县数据质量得分为 29.72 分；灌云县 29.80 分；灌南县 29.36 分；赣榆区 29.68 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	11214	9.75	9.99	10.00	10.00	4.98	5.00	29.72
灌云县	6017	9.89	9.99	10.00	10.00	4.91	5.00	29.80
灌南县	5239	9.39	9.91	10.00	10.00	5.00	5.00	29.36
赣榆区	7292	9.70	9.97	10.00	10.00	4.99	5.00	29.68

2. 办件质效情况：11 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。最低的单位为市交通局 81.03%；其他较低的单位有市财政局 83.33%、市机关管理局 84%。

（2）按时办结率。最低的单位为连云港联通 72%；其他较低的单位有市教育局 81.45%、云台山景区 82.28%。

（3）回访满意率。最低的单位为市体育局 50%；其他较低的单位有市城管局 84.62%、市住建局 88.21%。

（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有市住建局。

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。本月热线服务监管拨测出现扣分情况的单位有东海县、赣榆区、海州区等 14 家单位。扣分点主要集中在服务流程不规范、未使用礼貌话术、对服务对象的感谢无回应等；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。

附：2020 年 11 月份市各成员单位绩效评估综合得分明细表

2020年11月份市各成员单位绩效评估综合得分表

[illegible]

2020年11月份市各成员单位绩效评估综合得分表

序号	单 位	工作网络（10）		办件质效（55）				知识储备（10）		信息报送15	实例拨测10	数据质量（30）（只评估各县、赣榆区）		服务能力（20）（只评测各县、赣榆区）			扣分项			加分项				综合得分
		机构设置4	人员配备6	及时签收率10	首次回应率10	按时办结率15	回访满意率20	知识库5	应急知识报送5			实时归集数据稳定性5	归集数据质量25	服务知晓度10	接通率5	服务现场5	督查意见落实情况	媒体曝光	数据合理性	信息采用	专题任务	经验交流	服务整合	
45	工投集团	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
46	港口控股集团	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
47	城建控股集团	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	9.8													99.80
48	交通控股集团	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	9.8													99.80
49	农发集团	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
50	国网连云港供电公司	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
51	中石化连云港石油分公司	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
52	连云港电信	4	6	10.00	10.00	12.78	20.00	5	5	15	10													97.78
53	连云港移动	4	6	10.00	10.00	15.00	17.74	5	5	15	10													97.74
54	连云港联通	4	6	9.12	10.00	0.00	20.00	5	5	15	10													84.12
55	连云港铁塔	4	6	10.00	10.00	15.00	16.95	5	5	15	10													96.95
56	江苏有线连云港分公司	4	6	10.00	10.00	13.33	20.00	5	5	15	9.8													98.13
57	万联能源集团	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
58	保协	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	10													100.00
59	市自来水公司	4	6	10.00	10.00	15.00	20.00	5	5	15	9.8													99.80
60	新奥燃气	4	6	10.00	10.00	15.00	19.56	5	5	15	9.8													99.36

备注：市档案馆、科技局、商务局、审计局、统计局、民宗局、外办、国资委、金融控股集团、碱业公司共10家单位本月无工单。市信访局、农业农村局、气象局、妇联共4家单位本月无应办结工单。