

# 12345 在线简报

2022 年第 7 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 6 月 20 日

## 2022 年 5 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 5 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）：5 月份，灌南县考评得分为 150 分，灌云县 145.73 分，东海县 143.19 分，赣榆区 142.46 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	3464	150.00	1	东海县	3743	143.19	3
灌云县	2330	145.73	2	赣榆区	3821	142.46	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 97.00 分，云台山景区 96.63 分，市开发区 96.02 分，连云区 86.21 分，海州区 80.86 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	1538	97.00	1	连云区	2590	86.21	4
云台山景区	273	96.63	2	海州区	17510	80.86	5
市开发区	2314	96.02	3				

**3. 市各部门及单位（共 68 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教育局、连云港移动、市自来水公司等 43 家，无群众诉求的单位共有 6 家。

本月市住建局 83.35 分，农发集团 85.5 分，团市委 89 分排名靠后。市住建局 1 件省派工单超时办结，得分为 19 分；省派工单满意率 56.25%，市派工单满意率 92.51%，得分为 11.26 分。农发集团 1 件省派工单超时办结，得分为 19 分；省派工单满意率 75%，得分为 13.5 分。团市委及时签收率 66.67%，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

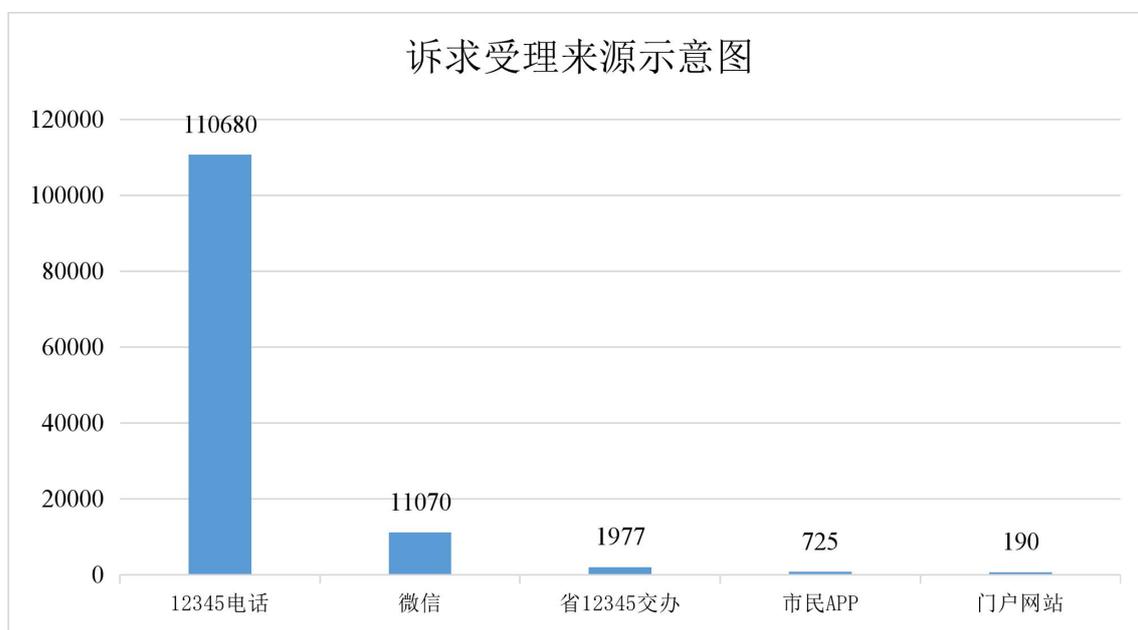
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市教育局	452	99.30	<b>1</b>	市退役军人局	6	99.00	<b>10</b>
连云港移动	444	99.29	<b>2</b>	市气象局	5	99.00	<b>10</b>
市自来水公司	374	99.22	<b>3</b>	市地方金融监管局	5	99.00	<b>10</b>
市人社局	289	99.14	<b>4</b>	市残联	4	99.00	<b>10</b>
城建控股集团	237	99.08	<b>5</b>	市档案馆	3	99.00	<b>10</b>
交通控股集团	235	99.08	<b>5</b>	市信访局	2	99.00	<b>10</b>
市资源局	232	99.08	<b>5</b>	市农业农村局	2	99.00	<b>10</b>
市公积金中心	217	99.06	<b>8</b>	市碱业公司	2	99.00	<b>10</b>
市政务办	210	99.06	<b>8</b>	市统计局	1	99.00	<b>10</b>
连云港银保监分局	139	99.00	<b>10</b>	市科技局	1	99.00	<b>10</b>
市邮政管理局	129	99.00	<b>10</b>	报业传媒集团	1	99.00	<b>10</b>
万联能源集团	87	99.00	<b>10</b>	市财政局	1	99.00	<b>10</b>
连云港联通	82	99.00	<b>10</b>	国网连云港供电公司	145	98.50	<b>44</b>
保协	76	99.00	<b>10</b>	市生态环境局	2	98.50	<b>44</b>
市城管局	61	99.00	<b>10</b>	市医保局	425	98.27	<b>46</b>
连云港师专	59	99.00	<b>10</b>	连云港电信	290	98.14	<b>47</b>
市文广旅局	51	99.00	<b>10</b>	市邮政公司	116	98.00	<b>48</b>
市机关管理局	38	99.00	<b>10</b>	市发改委	15	98.00	<b>48</b>
连职院	34	99.00	<b>10</b>	消防支队	98	97.92	<b>50</b>
市市场监管局	28	99.00	<b>10</b>	市税务局	311	97.66	<b>51</b>
市应急局	25	99.00	<b>10</b>	市水利局	11	96.50	<b>52</b>
江苏有线连云港分公司	25	99.00	<b>10</b>	市交通局	365	96.27	<b>53</b>
连云港铁塔	20	99.00	<b>10</b>	港口控股集团	249	96.03	<b>54</b>
工投集团	17	99.00	<b>10</b>	市卫健委	563	95.85	<b>55</b>
市烟草局	16	99.00	<b>10</b>	市公安局	2819	95.00	<b>56</b>
市商务局	13	99.00	<b>10</b>	新奥燃气	232	94.37	<b>57</b>
市妇联	12	99.00	<b>10</b>	人行连云港中心支行	9	92.89	<b>58</b>
市司法局	10	99.00	<b>10</b>	市总工会	5	91.50	<b>59</b>
市体育局	9	99.00	<b>10</b>	团市委	3	89.00	<b>60</b>
中石化连云港石油分公司	8	99.00	<b>10</b>	农发集团	115	85.50	<b>61</b>
市民政局	8	99.00	<b>10</b>	市住建局	749	83.35	<b>62</b>

注：市工信局、审计局、民宗局、外办、国资委，金融控股集团共6家单位本月无工单。

## 二、总体数据情况

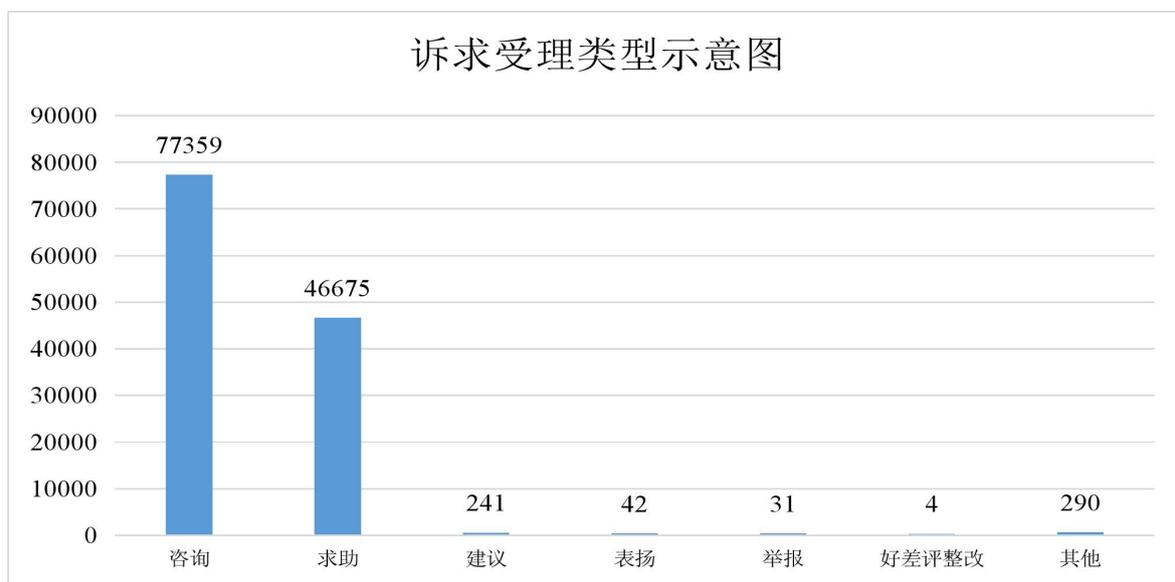
**1. 诉求受理情况：**5月份，市12345在线平台共受理各类诉求124642件。其中，当月受理119767件，上月结转4875件。市12345在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理76840件，交办服务工单47802件，及时签收率99.92%，按时办结率93.81%，满意率98.49%。

**2. 诉求分类情况：**按受理来源分，5月份，市12345在线平台电话受理110680件，占工单总数的88.8%；微信11070件，占总数的8.88%；省12345平台交办1977件，占总数的1.59%；市民APP725件，占总数的0.58%；门户网站190件，占总数的0.15%。



按受理类别分：咨询类77359件，占总数的62.06%；求助类46675件，占总数的37.45%；建议类241件，占总数的0.19%；

表扬类 42 件，占总数的 0.03%；举报类 31 件，占总数的 0.02%；好差评整改 4 件；其他类 290 件，占总数的 0.23%。



### 三、省派工单情况

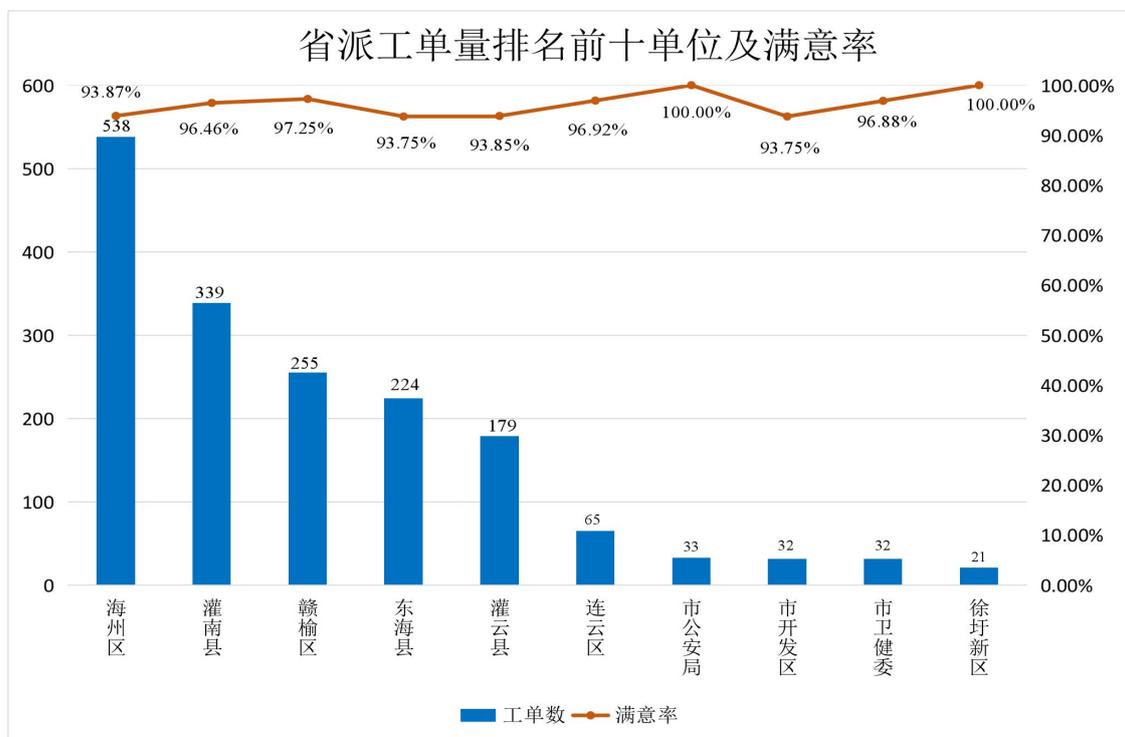
**1. 诉求受理情况：**5 月份，省 12345 平台交办工单 1977 件，较上月减少 2298 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 332 件。

**2. 诉求处办情况：**5 月份，承办省派工单的成员单位共 41 家，工单数量较多的单位有海州区 538 件、灌南县 339 件、赣榆区 255 件、东海县 224 件、灌云县 179 件。

**（1）按时办结率。**东海县、灌云县、灌南县等 21 家单位均为 100%。海州区、连云区、市公安局等 5 家单位存在未按时办结情况。

**（2）满意率。**本月省派工单满意率为 95.19%。徐圩新区、云台山景区、市教育局等 24 家单位为 100%。省派工单满意率较

低的单位有市住建局 56.25%、农发集团 75%。



#### 四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：5月份，东海县数据质量得分为 29.77 分，灌云县 29.80 分，灌南县 29.81 分，赣榆区 29.77 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	21993	6.92	6.56	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.77
灌云县	15097	6.91	6.72	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.80
灌南县	20401	6.86	6.88	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.81
赣榆区	18219	6.87	6.70	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.77

**2. 办件质效情况：**5 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 22 家，但个别单位仍存在一些问题。

**（1）及时签收率。**最低的单位为团市委 66.67%。其他较低的单位有人行连云港中心支行 88.89%。

**（2）按时办结率。**最低的单位为海州区 84.74%。

**（3）回访满意率。**最低的单位为市总工会 80%；其他较低的单位有市水利局 90%、云台山景区 90.38%。

**（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 20 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。**本月未及时填报知识库内容的单位有市生态环境局、市医保局。

**（2）实例拨测。**本月无实例拨测存在问题的单位。