

12345 在线简报

2021 年第 11 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 10 月 20 日

2021 年 9 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 9 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）：9 月份，灌南县考评得分为 139.96 分，东海县 135.46 分，赣榆区 135.2 分，灌云县 135.17 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	1894	139.96	1	赣榆区	2671	135.2	3
东海县	2533	135.46	2	灌云县	1748	135.17	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：云台山景区考评得分为 98 分，徐圩新区 95.5 分，海州区 91.12 分，市开发区 86.5 分，连云区 83.09 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
云台山景区	301	98	1	市开发区	2013	86.5	4
徐圩新区	1320	95.5	2	连云区	4156	83.09	5
海州区	16589	91.12	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 分以上的单位共有市医保局、人社局、自来水公司等 28 家，无群众诉求的单位共有 6 家，无应办结工单的单位有 5 家。

本月人行连云港中心支行 75.67 分，市体育局 76 分，市住建局 86.48 分排名靠后。人行连云港中心支行 12 件工单中 1 件超时签收，8 件应办结工单中 2 件工单超时办结，导致及时签收率得分为 6.67 分，按时办结率得分为 0 分；市体育局 11 件工单中 2 件超时签收，5 件市派回访工单中 3 件市民评价不满意，导致及时签收率得分为 0 分，结果满意率得分为 12.5 分；市住建局 938 件市派回访工单中 60 件市民评价不满意，22 件省派回访工单中 3 件市民评价不满意，并存在工单办理情况答复不规范问题，导致回访满意率得分为 18.48 分，答复规范得分为 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

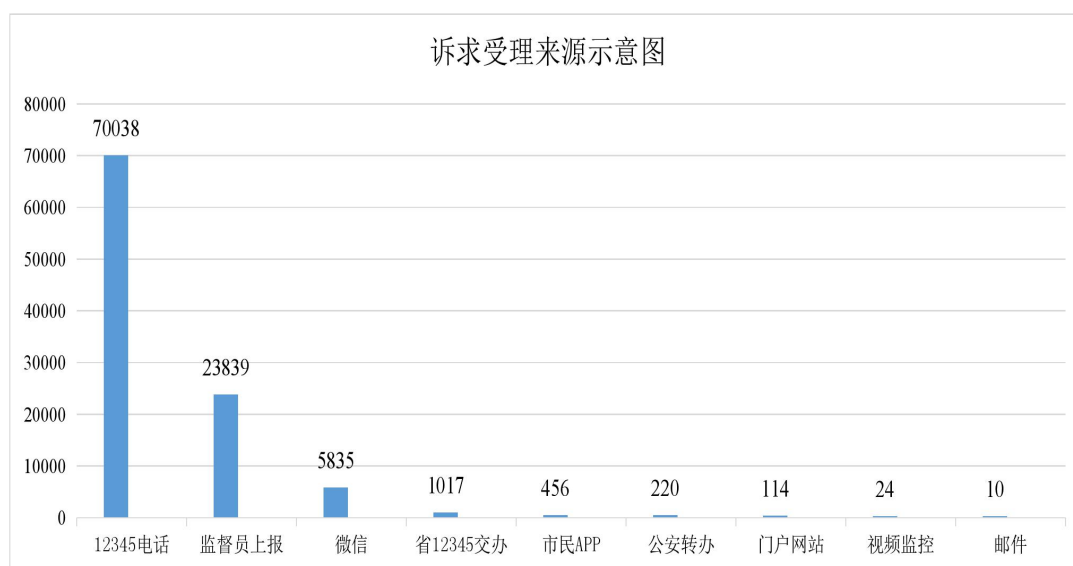
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市医保局	549	99.36	1	工投集团	20	98.72	29
市人社局	515	99.33	2	连云港电信	184	98.50	30
市自来水公司	478	99.29	3	连云港联通	68	98.50	30
市卫健委	390	99.20	4	市烟草局	65	98.50	30
交通控股集团	370	99.18	5	连云港银保监分局	190	98.47	33
国网连云港供电公司	353	99.16	6	城建控股集团	628	98.44	34
连云港移动	226	99.04	7	港口控股集团	92	98.41	35
市税务局	203	99.01	8	市邮政公司	39	98.28	36
市资源局	198	99.01	8	市教育局	455	98.27	37
农发集团	96	99.00	10	市地方金融监管局	49	98.17	38
市公积金中心	73	99.00	10	保协	125	98.00	39
市文广旅局	50	99.00	10	市城管局	99	98.00	39
市市场监管局	40	99.00	10	市生态环境局	10	98.00	39
市机关管理局	40	99.00	10	消防支队	260	97.46	42
江苏有线连云港分公司	32	99.00	10	新奥燃气	433	97.24	43
市民政局	14	99.00	10	市政务办	43	97.12	44
市退役军人局	13	99.00	10	市妇联	19	96.66	45
报业传媒集团	11	99.00	10	连职院	16	95.25	46
市财政局	10	99.00	10	市水利局	32	94.06	47
市残联	9	99.00	10	连云港铁塔	14	91.87	48
连云港师专	8	99.00	10	市交通局	566	91.73	49
市农业农村局	7	99.00	10	市公安局	4230	91.00	50
市总工会	6	99.00	10	中石化连云港石油分公司	10	89.36	51
市司法局	6	99.00	10	万联能源集团	29	89.00	52
市应急局	3	99.00	10	市发改委	36	86.50	53
市商务局	3	99.00	10	市住建局	1201	86.48	54
市统计局	1	99.00	10	市体育局	11	76.00	55
市碱业公司	1	99.00	10	人行连云港中心支行	12	75.67	56

注：市档案馆、工信局、民宗局、外办、气象局，金融控股集团共 6 家单位本月无工单。市信访局、科技局、审计局、国资委，团市委共 5 家单位本月无应办结工单。

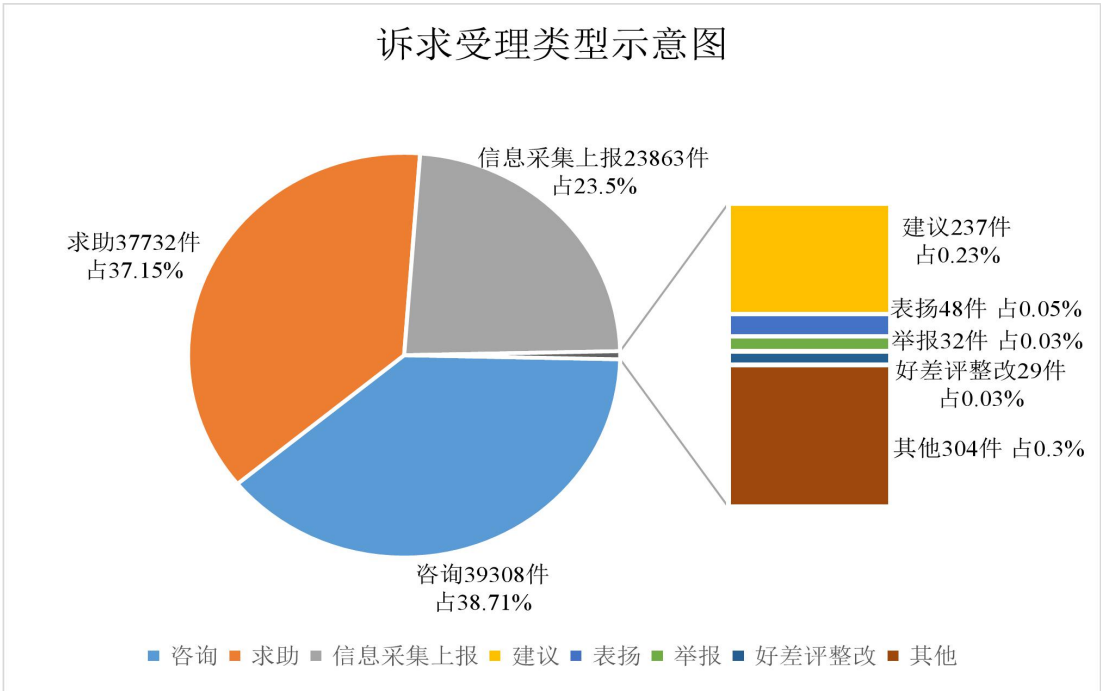
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：9月份，市12345在线平台共受理各类诉求101553件。其中，当月受理97374件，上月结转4179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57227件，交办服务工单44326件，按时办结率96.99%，及时签收率99.81%，回访满意率95.47%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，9月份，市12345在线平台电话受理70038件，占工单总数的68.97%；监督员上报23839件，占总数的23.47%；微信5835件，占总数的5.75%；省12345平台交办1017件，占总数的1%；市民APP456件，占总数的0.45%；公安转办220件，占总数的0.22%；门户网站114件，占总数的0.11%；视频监控24件，占总数的0.02%；邮件10件。



按受理类别分：咨询类 39308 件，占总数的 38.71%；求助类 37732 件，占总数的 37.15%；信息采集上报问题 23863 件，占总数的 23.5%；建议类 237 件，占总数的 0.23%；表扬类 48 件，占总数的 0.05%；好差评整改 29 件，占总数的 0.03%；举报类 32 件，占总数的 0.03%；其他 304 件，占总数的 0.3%。



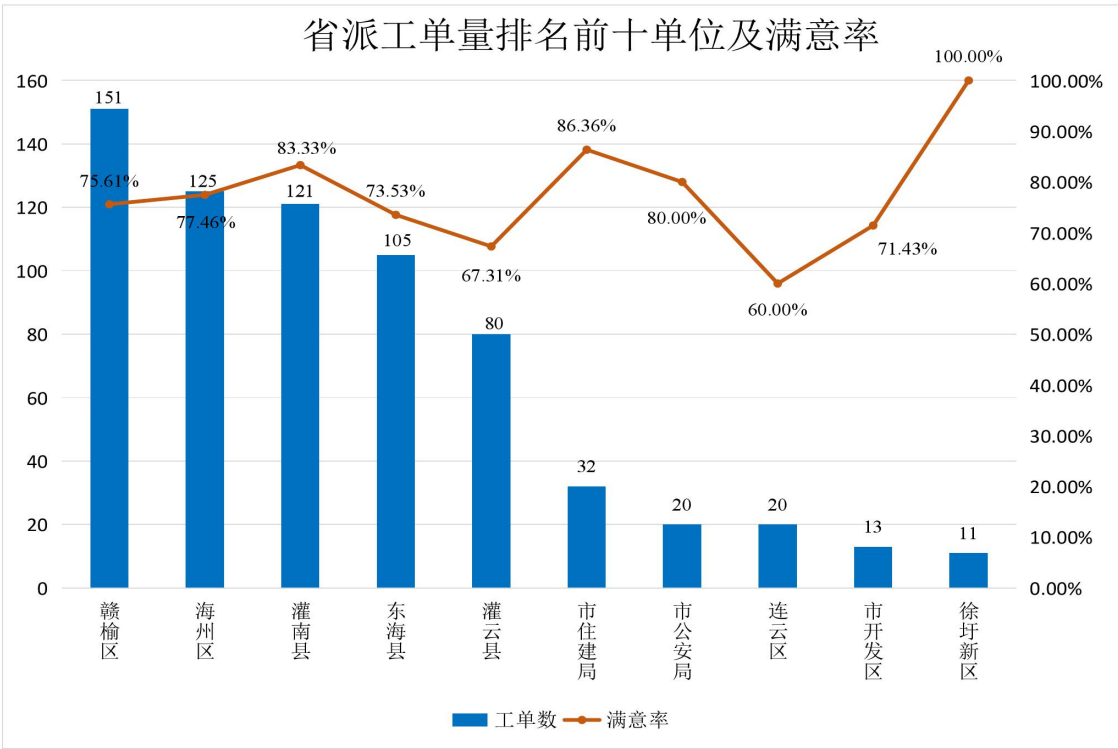
三、省派工单情况

1. 诉求受理情况：9 月份，省 12345 平台交办工单 1017 件，较上月减少 311 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 9 件。

2. 诉求处办情况：9 月份，承办省派工单的成员单位共 32 家，工单数量较多的单位有赣榆区 151 件、海州区 125 件、灌南县 121 件、东海县 105 件、灌云县 80 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 98.7%。赣榆区、海州区、灌南县等 20 家单位均为 100%。有 6 家单位存在未按时办结情况，分别为连云区 1 件、徐圩新区 1 件、市住建局 1 件、交通局 1 件、水利局 1 件、政务办 1 件。

（2）回访满意率。本月省派工单回访满意率为 77.9%。徐圩新区、云台山景区、市教育局等 15 家单位为 100%。不满意工单数量较多的单位有赣榆区 20 件、东海县 18 件、灌云县 17 件、海州区 16 件、灌南县 11 件。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：9 月份，东海县数据质量

得分为 29.79 分，灌云县 29.8 分，灌南县 28.08 分，赣榆区 29.82 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	13726	6.90	6.69	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.79
灌云县	9325	6.91	6.71	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.80
灌南县	9007	6.78	6.91	7.00	7.00	5.33	4.00	5.00	28.08
赣榆区	8286	6.90	6.76	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.82

2. 办件质效情况：9 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 20 家，但个别单位仍存在一些问题。

（1）及时签收率。最低的单位为万联能源集团 79.31%；其他较低的单位有市体育局 81.82%、中石化连云港石油分公司 90%。

（2）按时办结率。最低的单位为人行连云港中心支行 75%；其他较低的单位有连云港铁塔 91.67%、市水利局 92.31%。

（3）回访满意率。最低的单位为市体育局 40%，其他较低的单位有中石化连云港石油分公司 85.71%、连职院 87.5%。

（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，本月存在未在规定时间内联系服务对象情况的单位有市住建局。

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**。本月拨测成员单位值班电话存在问题的单位有市生态环境局。