

12345 在线简报

2021 年第 8 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 7 月 19 日

2021 年 6 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 6 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）：6 月份，灌云县考评得分为 145.79 分，东海县 145.60 分，灌南县 142.45 分，赣榆区 142.26 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	1991	145.79	1	灌南县	2068	142.45	3
东海县	2744	145.60	2	赣榆区	2756	142.26	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：连云区考评为 96.5 分，海州区 93.16 分，市开发区 92.09 分，云台山景区 88.74 分，徐圩新区 86.39 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
连云区	3984	96.5	1	云台山景区	415	88.74	4
海州区	15829	93.16	2	徐圩新区	840	86.39	5
市开发区	1853	92.09	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自来水公司、市人社局、国网连云港供电公司等 39 家，无群众诉求的单位共有 5 家，无应办结工单的单位有 4 家。

本月市碱业公司 69 分，市邮政公司 79 分，连云港银保监分局 81.63 分排名靠后。市碱业公司仅 1 件工单且超时签收、办结，导致及时签收率、按时办结率得分均为 0 分；市邮政公司 16 件应办结工单中超时办结 4 件，导致按时办结率得分为 0 分；连云港银保监分局 122 件应办结工单中超时办结 9 件，2 件省派工单中超时办结 1 件，市民评价不满意 2 件，并存在工单办理情况答复不规范问题，导致按时办结率得分为 16.62 分，回访满意率得分为 12.5 分，答复规范得分为 8.5 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

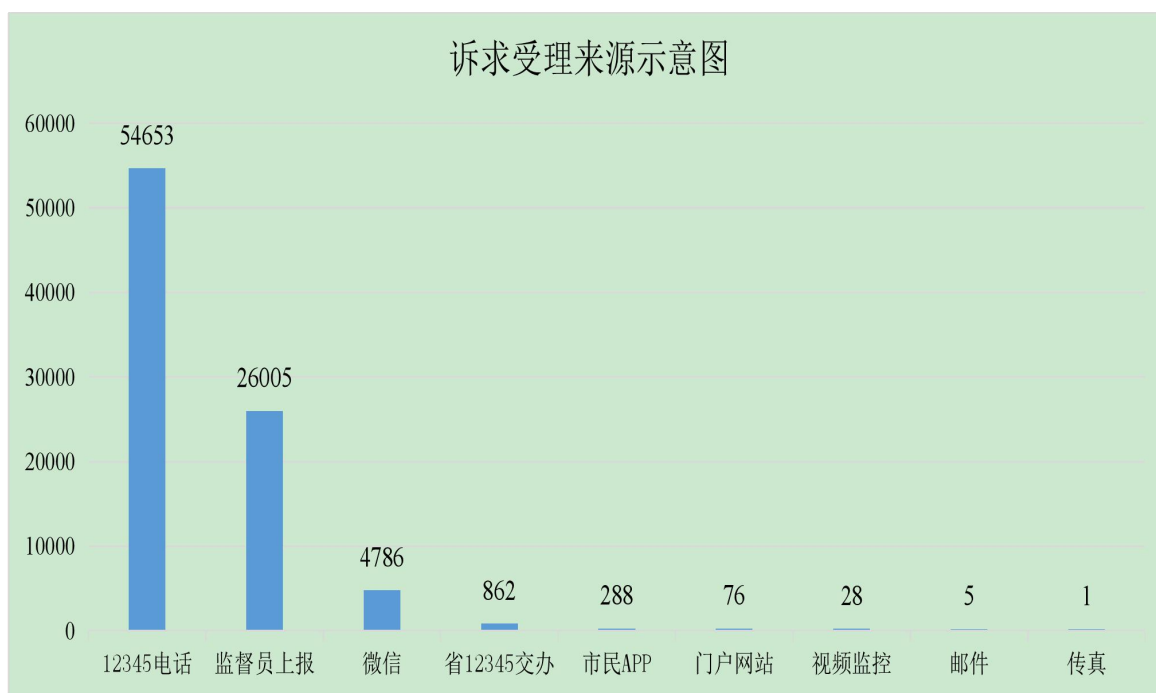
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市自来水公司	736	99.53	1	市退役军人局	12	99.00	10
市人社局	684	99.48	2	市妇联	12	99.00	10
国网连云港供电公司	506	99.30	3	团市委	10	99.00	10
市资源局	372	99.17	4	报业传媒集团	8	99.00	10
市教育局	359	99.15	5	市体育局	7	99.00	10
交通控股集团	349	99.14	6	市档案馆	4	99.00	10
市医保局	333	99.13	7	市应急局	4	99.00	10
市税务局	312	99.11	8	市工信局	2	99.00	10
连云港移动	223	99.02	9	市商务局	2	99.00	10
连云港电信	207	99.00	10	市地方金融监管局	1	99.00	10
市公积金中心	179	99.00	10	市交通局	548	98.84	40
市城管局	133	99.00	10	江苏有线连云港分公司	61	98.80	41
农发集团	103	99.00	10	连云港铁塔	14	98.50	42
市烟草局	97	99.00	10	市总工会	4	98.50	42
市市场监管局	82	99.00	10	城建控股集团	447	98.24	44
港口控股集团	82	99.00	10	消防支队	144	98.00	45
市文广旅局	56	99.00	10	市财政局	12	98.00	45
市政务办	54	99.00	10	人行连云港中心支行	33	97.94	47
市民政局	45	99.00	10	市机关管理局	26	96.31	48
市发改委	44	99.00	10	市公安局	4129	96.14	49
连职院	27	99.00	10	市卫健委	1209	95.77	50
市残联	26	99.00	10	中石化连云港石油分公司	9	92.89	51
连云港联通	25	99.00	10	保协	88	89.50	52
市司法局	23	99.00	10	万联能源集团	26	89.00	53
市水利局	22	99.00	10	市住建局	994	87.95	54
工投集团	20	99.00	10	新奥燃气	214	84.51	55
连云港师专	19	99.00	10	连云港银保监分局	220	81.63	56
市农业农村局	17	99.00	10	市邮政公司	32	79.00	57
市生态环境局	16	99.00	10	市碱业公司	1	69.00	58

注：市科技局、民宗局、外办、国资委、金融控股集团共 5 家单位本月无工单。市信访局、审计局、统计局、气象局共 4 家单位本月无应办结工单。

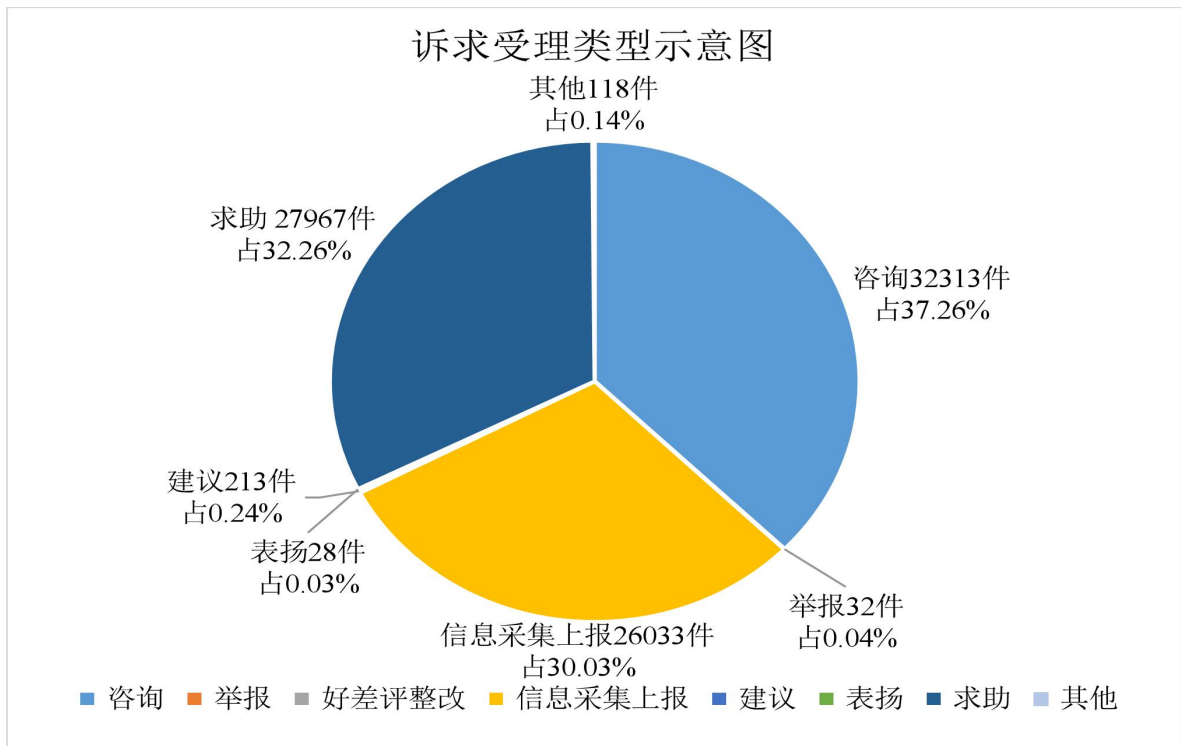
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：6月份，市12345在线平台共受理各类诉求86704件。其中，当月受理82896件，上月结转3808件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理52073件，交办服务工单34631件，按时办结率97.64%，及时签收率99.87%，回访满意率95.71%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，6月份，市12345在线平台电话受理54653件，占工单总数的63.03%；监督员上报26005件，占总数的29.99%；微信4786件，占总数的5.52%；省12345平台交办862件，占总数的0.99%；市民APP288件，占总数的0.33%；门户网站76件，占总数的0.09%；视频监控28件，占总数的0.03%；邮件5件；传真1件。



按受理类别分：咨询类 32313 件，占总数的 37.26%；信息采集上报问题 26033 件，占总数的 30.03%；求助类 27967 件，占总数的 32.26%；建议类 213 件，占总数的 0.24%；表扬类 28 件，占总数的 0.03%；举报类 32 件，占总数的 0.04%；其他 118 件，占总数的 0.14%。



三、省派工单情况

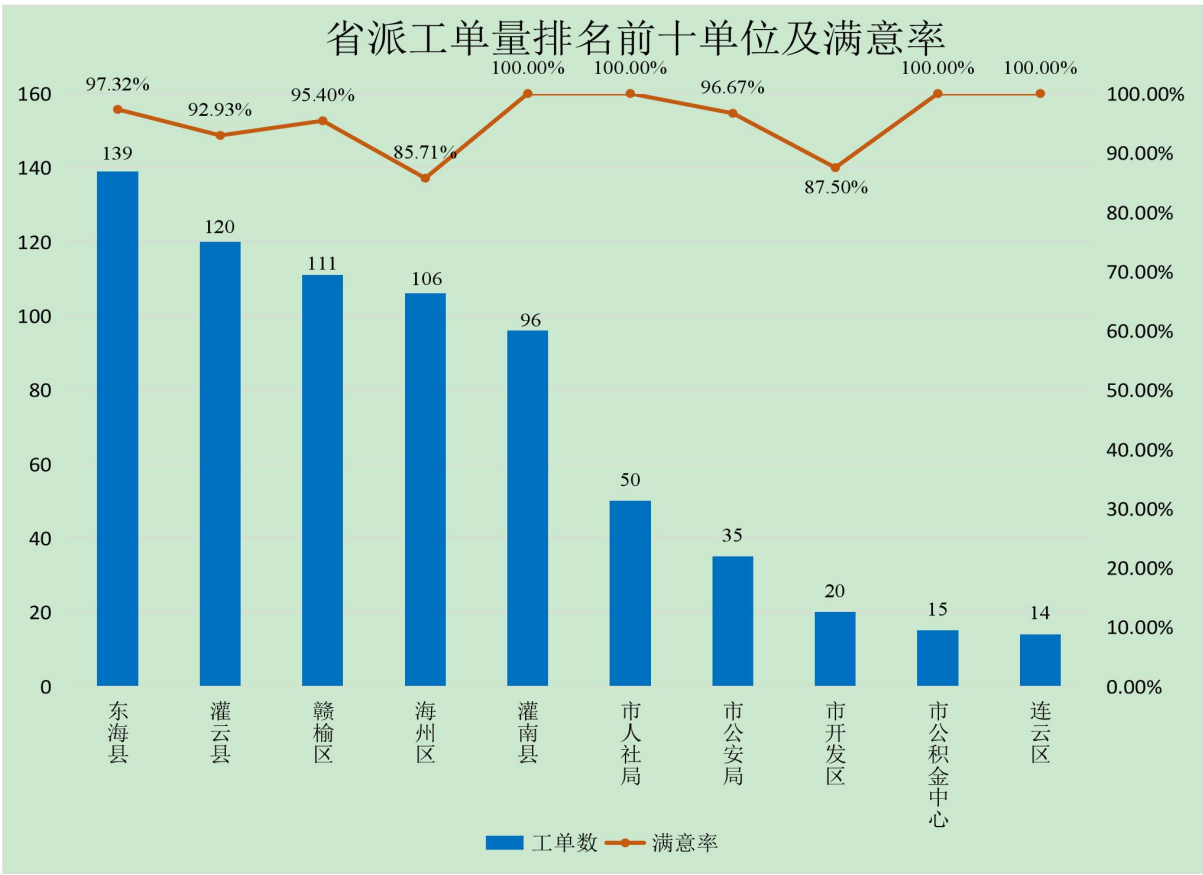
1. 诉求受理情况：6 月份，省 12345 平台交办工单 862 件，较上月减少 102 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 10 件。

2. 诉求处办情况：6 月份，承办省派工单的成员单位共 31 家，工单数量较多的单位有东海县 139 件、灌云县 120 件、赣榆区 111 件、海州区 106 件、灌南县 96 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 99.12%。东海县、

赣榆区、灌南县等 25 家单位均为 100%。有 4 家单位存在未按时办结情况，分别为海州区 2 件、灌云县 1 件、连云区 1 件、连云港银保监分局 1 件。

（2）回访满意率。省派工单回访满意率 94.46%。灌南县、市人社局、公积金中心、连云区等 22 家单位为 100%，回访满意率低于 98%的有 10 家单位，较低的单位有连云港银保监分局 0%、新奥燃气 50%、徐圩新区 77.78%、市住建局 83.33%、海州区 85.71%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：6月份，东海县数据质量得分为28.72分，灌云县29.83分，灌南县26.65分，赣榆区29.34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	11974	6.62	6.57	7.00	7.00	5.25	5.00	5.00	28.72
灌云县	8585	6.90	6.82	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.83
灌南县	4661	4.42	6.95	7.00	7.00	5.25	5.00	5.00	26.65
赣榆区	8638	6.40	6.83	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.34

2. 办件质效情况：6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。最低的单位为市碱业公司0%；其他较低的单位有万联能源集团84.62%、保协87.5%。

（2）按时办结率。最低的单位为市碱业公司0%；其他较低的单位有市邮政公司75%，连云港银保监分局92.62%。

（3）回访满意率。最低的单位为云台山景区84.47%，其他较低的单位有市卫健委92.75%，保协93.75%。

（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赣榆区、新奥燃气、连云港铁塔。

（2）实例拨测。本月实例拨测未发现存在接听服务不规范的单位。