

# 12345 在线简报

2021 年第 3 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 2 月 18 日

## 2021 年 1 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 1 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）：1 月份，东海县、灌南县、灌云县、赣榆区考评得分均为满分。

### 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 |
|-----|------|-----|----|-----|------|-----|----|
| 东海县 | 1931 | 150 | 1  | 灌南县 | 1403 | 150 | 1  |
| 赣榆区 | 1755 | 150 | 1  | 灌云县 | 1360 | 150 | 1  |

**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、连云区、市开发区、徐圩新区。云台山景区 82.88 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  | 13725 | 100 | 1  | 徐圩新区      | 552  | 100   | 1  |
| 连云区  | 3468  | 100 | 1  | 云台山<br>景区 | 235  | 82.88 | 5  |
| 市开发区 | 1800  | 100 | 1  |           |      |       |    |

**3. 市各部门及单位（共 65 家，满分为 100 分）：**考评满分的有市公安局、自来水公司、住建局等 40 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 7 家，无应办结工单的共有 3 家。

本月市退役军人局 85.84 分，体育局 88.33 分，金融控股集团 90 分，万联能源集团 90 分排名靠后。市退役军人局 3 件回访工单中 1 件市民评价不满意，导致回访满意率得分为 5.84 分；市体育局 6 件应办结工单中 1 件超时办结，导致按时办结率得分为 3.33 分；金融控股集团 3 件工单中 2 件超时签收，导致及时签收率得分为 0 分；万联能源集团 18 件工单中有 7 件超时签收，导致及时签收率得分为 0 分。上述四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

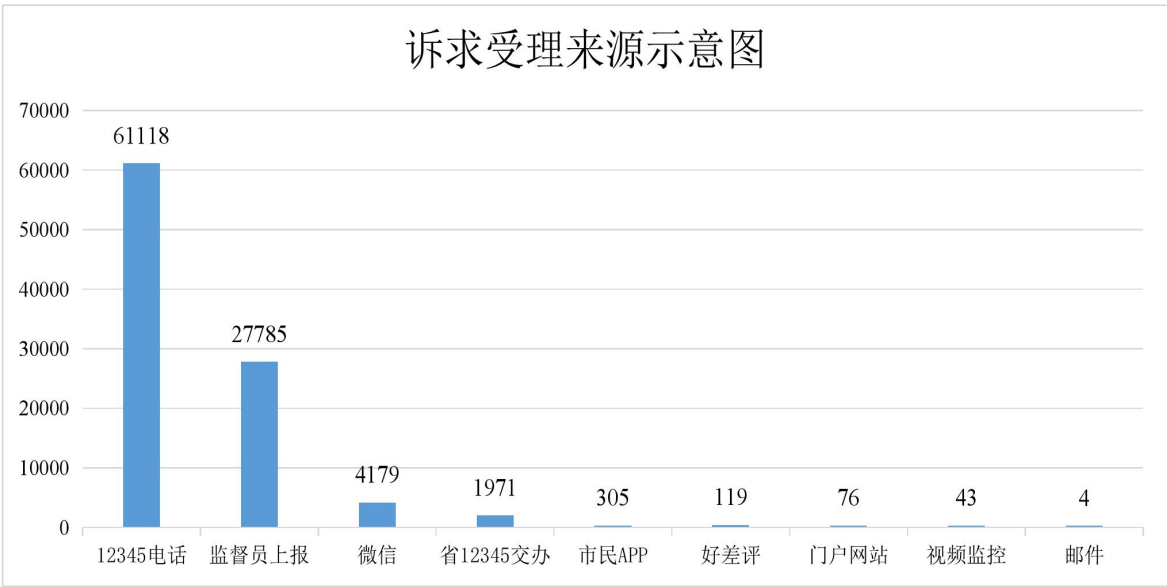
| 单位         | 总工单数 | 得分  | 排名 | 单位          | 总工单数 | 得分    | 排名 |
|------------|------|-----|----|-------------|------|-------|----|
| 市公安局       | 2694 | 100 | 1  | 市财政局        | 6    | 100   | 1  |
| 市自来水公司     | 2335 | 100 | 1  | 中石化连云港石油分公司 | 6    | 100   | 1  |
| 市住建局       | 1250 | 100 | 1  | 市生态环境局      | 5    | 100   | 1  |
| 市人社局       | 657  | 100 | 1  | 市妇联         | 5    | 100   | 1  |
| 国网连云港供电公司  | 583  | 100 | 1  | 市商务局        | 4    | 100   | 1  |
| 交通控股集团     | 437  | 100 | 1  | 人行连云港中心支行   | 4    | 100   | 1  |
| 城建控股集团     | 339  | 100 | 1  | 市碱业公司       | 3    | 100   | 1  |
| 市卫健委       | 287  | 100 | 1  | 市信访局        | 2    | 100   | 1  |
| 连云港移动      | 237  | 100 | 1  | 市农业农村局      | 2    | 100   | 1  |
| 市税务局       | 175  | 100 | 1  | 市气象局        | 2    | 100   | 1  |
| 连云港银保监分局   | 161  | 100 | 1  | 市应急管理局      | 1    | 100   | 1  |
| 市医保局       | 111  | 100 | 1  | 团市委         | 1    | 100   | 1  |
| 港口控股集团     | 91   | 100 | 1  | 连云港电信       | 261  | 99.87 | 41 |
| 市文广旅局      | 68   | 100 | 1  | 市邮政公司       | 39   | 99.87 | 41 |
| 保协         | 66   | 100 | 1  | 市机关管理局      | 39   | 99.43 | 43 |
| 连云港联通      | 64   | 100 | 1  | 新奥燃气        | 269  | 99.42 | 44 |
| 市公积金中心     | 63   | 100 | 1  | 市教育局        | 204  | 99.36 | 45 |
| 江苏有线连云港分公司 | 53   | 100 | 1  | 市交通局        | 386  | 99.15 | 46 |
| 消防支队       | 46   | 100 | 1  | 市资源规划局      | 202  | 99.11 | 47 |
| 市城管局       | 40   | 100 | 1  | 市总工会        | 13   | 97.31 | 48 |
| 市烟草局       | 36   | 100 | 1  | 连云港铁塔       | 27   | 97    | 49 |
| 工投集团       | 36   | 100 | 1  | 农发集团        | 17   | 95.37 | 50 |
| 市发改委       | 25   | 100 | 1  | 市市场监管局      | 36   | 90.84 | 51 |
| 市政务办       | 25   | 100 | 1  | 万联能源集团      | 18   | 90    | 52 |
| 市水利局       | 15   | 100 | 1  | 金融控股集团      | 3    | 90    | 52 |
| 报业传媒集团     | 14   | 100 | 1  | 市体育局        | 21   | 88.33 | 54 |
| 市司法局       | 7    | 100 | 1  | 市退役军人局      | 6    | 85.84 | 55 |
| 市民政局       | 6    | 100 | 1  |             |      |       |    |

注：市档案馆、科技局、审计局、民宗局、外办、国资委、地方金融监管局共 7 家单位本月无工单。市工信局、统计局、残联共 3 家单位本月无应办结工单。

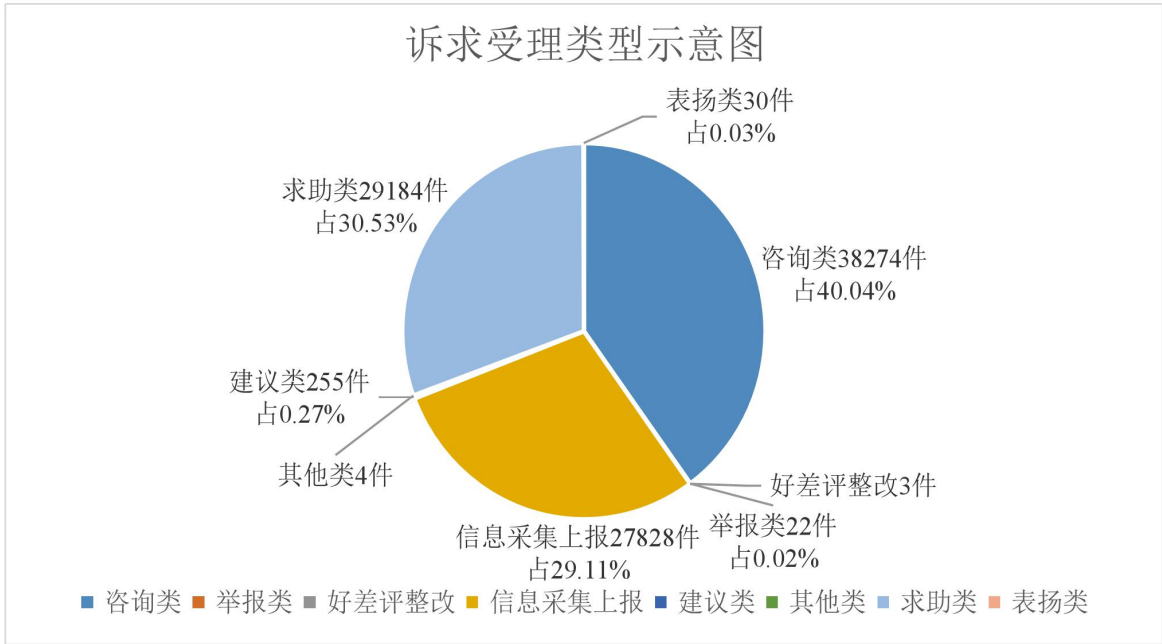
## 二、总体数据情况

**1. 诉求受理情况：**1 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 95600 件。其中，当月受理 92799 件，上月结转 2801 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 57548 件，交办服务工单 38052 件，按时办结率 98.19%，及时签收率 99.76%，回访满意率 96.02%。

**2. 诉求分类情况：**按受理来源分，1 月份，市 12345 在线平台电话受理 61118 件，占工单总数的 63.93%；监督员上报 27785 件，占总数的 29.06%；微信 4179 件，占总数的 4.37%；省 12345 平台交办 1971 件，占总数的 2.06%；市民 APP 305 件，占总数的 0.32%；好差评 119 件，占总数的 0.12%；门户网站 76 件，占总数的 0.08%；视频监控 43 件，占总数的 0.04%；邮件 4 件。



按受理类别分：咨询类 38274 件，占总数的 40.04%；求助类 29184 件，占总数的 30.53%；信息采集上报问题 27828 件，占总数的 29.11%；建议类 255 件，占总数的 0.27%；表扬类 30 件，占总数的 0.03%；举报类 22 件，占总数的 0.02%；好差评整改 3 件；其他类 4 件。



### 三、省派工单情况

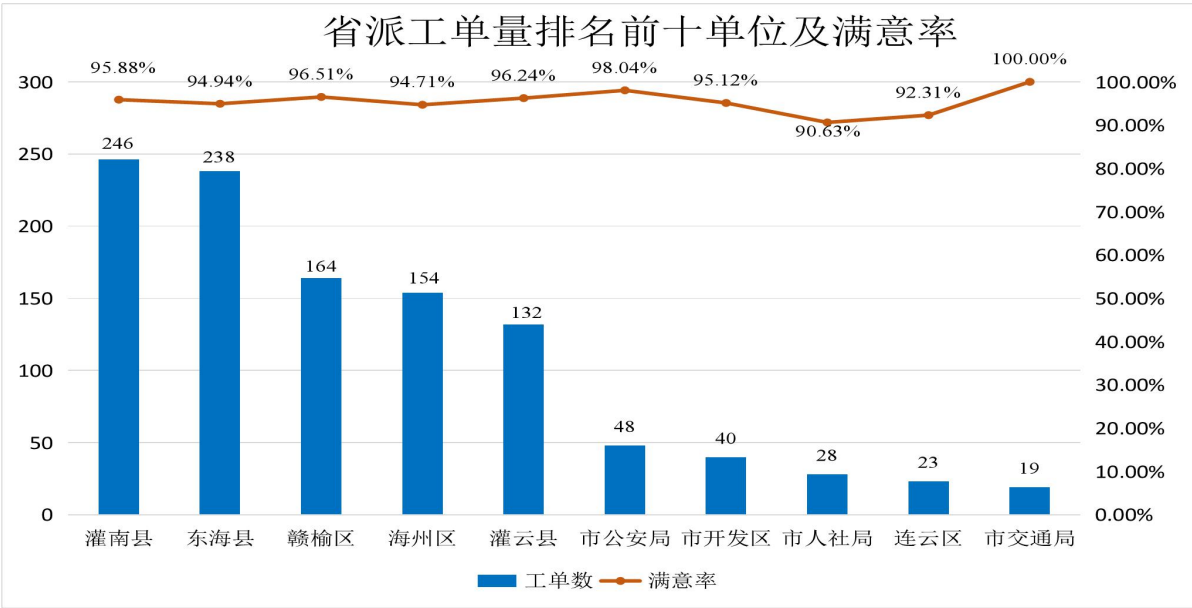
**1. 诉求受理情况：**1 月份，省 12345 平台交办工单 1971 件，较上月减少 383 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 4 件。

**2. 诉求处办情况：**1 月份，承办省派工单的成员单位共 36 家，工单数量较多的单位有灌南县 246 件、东海县 238 件、赣榆区 164 件、海州区 154 件、灌云县 132 件。

**（1）按时办结率。**省派工单按时办结率 99.25%。灌南县、

赣榆区、海州区等 34 家单位均为 100%。有 2 家单位存在未按时办结情况，分别为新奥燃气 1 件、东海县 1 件。

**（2）回访满意率。**省派工单回访满意率 95.54%。市交通运输局、教育局、交通控股集团等 23 家单位均为 100%。不满意工单共涉及 13 家单位。其中，不满意工单量较多的单位有东海县 12 件、灌南县 10 件、海州区 9 件、赣榆区 6 件、灌云县 5 件；回访满意率较低的单位有市市场监管局 75%、市自来水公司 85.71%、市住建局 90%、市人社局 90.63%、市资源规划局 90.91%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：1 月份，东海县数据质量得分为 28.58 分；灌云县 29.74 分；灌南县 29.33 分；赣榆区 29.57 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            | 13914 | 9.62   | 9.91   | 10.00 | 10.00  | 4.98   | 4.00    | 28.58  |
| 灌云县            | 8520  | 9.74   | 9.99   | 10.00 | 10.00  | 5.00   | 5.00    | 29.74  |
| 灌南县            | 7528  | 9.37   | 9.90   | 10.00 | 10.00  | 5.00   | 5.00    | 29.33  |
| 赣榆区            | 8806  | 9.59   | 9.95   | 10.00 | 10.00  | 5.00   | 5.00    | 29.57  |

**2. 办件质效情况：**1 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。**最低的单位为金融控股集团 33.33%，其他较低的单位有万联能源集团 61.11%、市总工会 92.31%。

**（2）按时办结率。**最低的单位为云台山景区 81.73%；其他较低的单位有市体育局 83.33%、市市场监管局 86.67%。

**（3）回访满意率。**最低的单位为市退役军人局 66.67%；其他较低的单位有农发集团 87.5%、云台山景区 92.61%。

**（4）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。**本月无未及时填报知识库内容的单位。

**（2）实例拨测。**本月热线监管拨测出现扣分情况的单位有灌云县、灌南县、海州区。扣分点主要集中在服务流程不规范、缺乏沟通技巧等。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。