

12345 在线简报

2021 年第 10 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 9 月 17 日

2021 年 8 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 8 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）：8 月份，灌南县考评得分为 141.15 分，灌云县 139.15 分，赣榆区 138.98 分，东海县 135.75 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	3571	141.15	1	赣榆区	3460	138.98	3
灌云县	2827	139.15	2	东海县	4039	135.75	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 98.18 分，徐圩新区 95.5 分，市开发区 86 分，海州区 82 分，连云区 81 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	286	98.18	1	海州区	24358	82	4
徐圩新区	1205	95.5	2	连云区	4916	81	5
市开发区	2316	86	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人社局、卫健委、医保局等 40 家，无群众诉求的单位共有 4 家，无应办结工单的单位有 6 家。

本月连云港铁塔 78.04 分，人行连云港中心支行 84 分，市住建局 85.3 分排名靠后。连云港铁塔 7 件工单中 1 件超时签收，6 件应办结工单中 1 件工单超时办结，导致及时签收率得分为 0.71 分，按时办结率得分为 8.33 分；人行连云港中心支行 5 件应办结工单中 1 件超时办结，导致按时办结率得分为 5 分；市住建局 924 件市派回访工单中 50 件市民评价不满意，11 件省派回访工单中 4 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 12.3 分，答复规范得分为 8 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

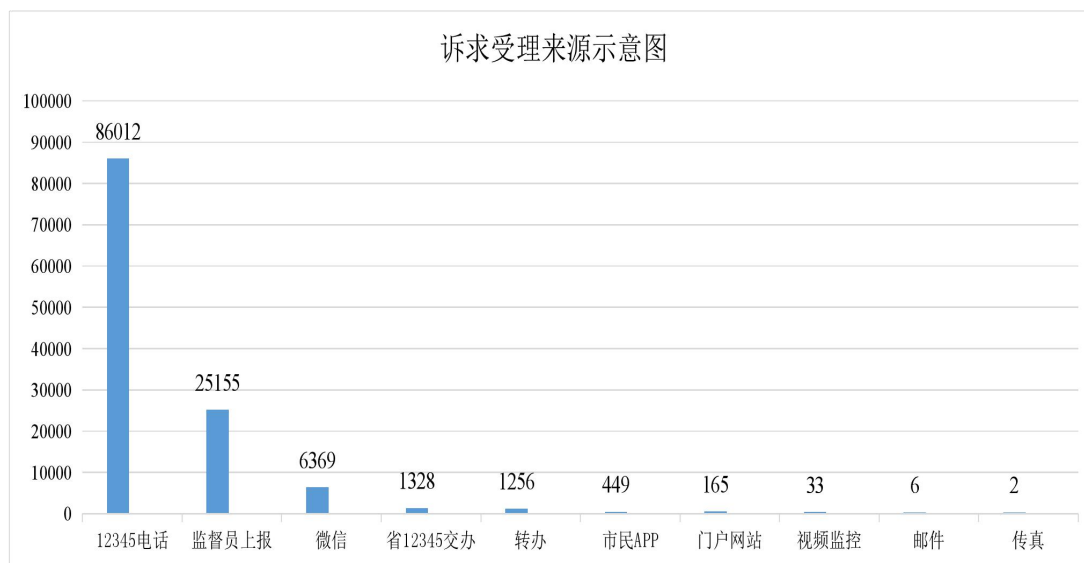
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市人社局	907	99.70	1	报业传媒集团	15	99.00	12
市卫健委	1599	99.50	2	市退役军人局	10	99.00	12
市医保局	617	99.41	3	市生态环境局	9	99.00	12
市公安局	3437	99.34	4	市农业农村局	8	99.00	12
城建控股集团	551	99.34	4	市应急局	6	99.00	12
市税务局	402	99.20	6	连云港师专	6	99.00	12
新奥燃气	376	99.17	7	市地方金融监管局	4	99.00	12
交通控股集团	375	99.17	7	市财政局	4	99.00	12
国网连云港供电公司	373	99.17	7	市碱业公司	1	99.00	12
连云港移动	357	99.15	10	市档案馆	1	99.00	12
市资源局	256	99.05	11	市国资委	0	99.00	12
连云港电信	210	99.00	12	市市场监管局	64	98.87	41
消防支队	130	99.00	12	市邮政公司	37	98.72	42
保协	126	99.00	12	市水利局	31	98.00	43
市公积金中心	111	99.00	12	市教育局	260	97.84	44
港口控股集团	111	99.00	12	农发集团	89	97.17	45
市政务办	81	99.00	12	连云港银保监分局	212	95.66	46
市烟草局	78	99.00	12	中石化连云港石油分公司	13	95.25	47
市城管局	65	99.00	12	连职院	17	95.07	48
连云港联通	62	99.00	12	万联能源集团	35	89.71	49
市发改委	58	99.00	12	市交通局	562	89.66	50
市机关管理局	51	99.00	12	金融控股集团	2	89.00	51
市文广旅局	44	99.00	12	市信访局	1	89.00	51
市民政局	41	99.00	12	市司法局	18	86.50	53
江苏有线连云港分公司	25	99.00	12	市自来水公司	440	85.73	54
工投集团	25	99.00	12	市住建局	1414	85.30	55
市残联	19	99.00	12	人行连云港中心支行	11	84.00	56
市体育局	17	99.00	12	连云港铁塔	7	78.04	57
市妇联	15	99.00	12				

注：市审计局、民宗局、外办、气象局共4家本月无工单。市工信局、科技局、商务局、统计局、总工会，团市委共6家本月无应办结工单。

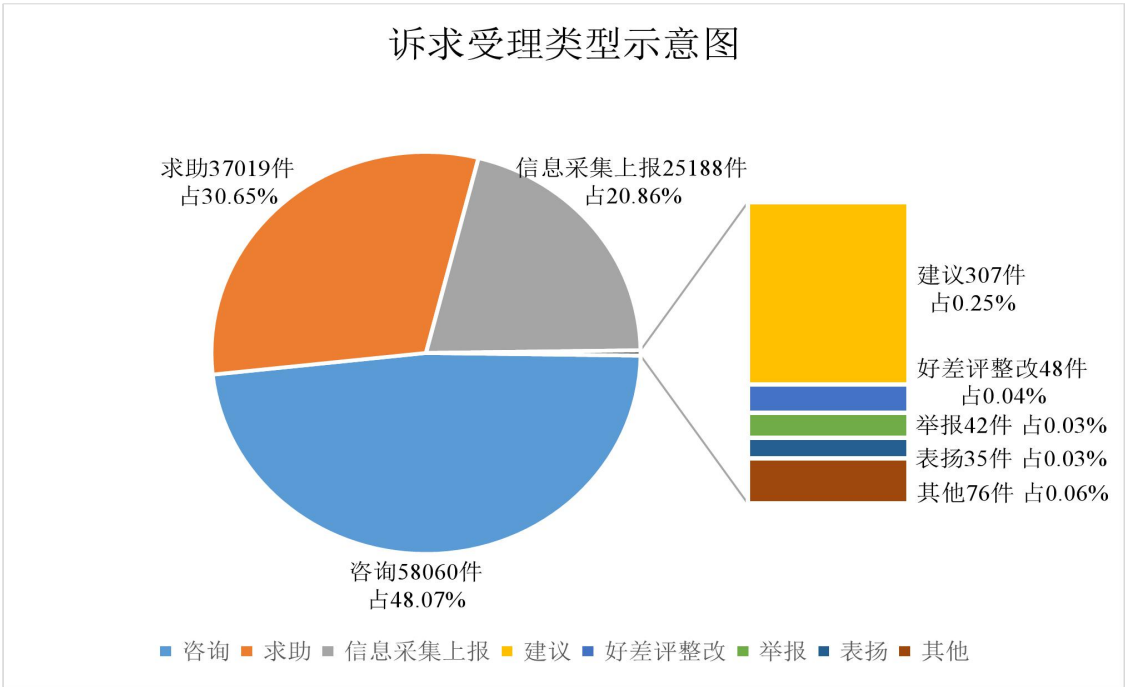
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：8月份，市12345在线平台共受理各类诉求120775件。其中，当月受理115795件，上月结转4980件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理77847件，交办服务工单42928件，按时办结率97.6%，及时签收率99.92%，回访满意率95.46%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，8月份，市12345在线平台电话受理86012件，占工单总数的71.22%；监督员上报25155件，占总数的20.83%；微信6369件，占总数的5.27%；省12345平台交办1328件，占总数的1.1%；转办1256件（“多援一”支撑扬州疫情诉求接办受理的工单），占总数的1.04%；市民APP449件，占总数的0.37%；门户网站165件，占总数的0.14%；视频监控33件，占总数的0.03%；邮件6件；传真2件。



按受理类别分：咨询类 58060 件，占总数的 48.07%；求助类 37019 件，占总数的 30.65%；信息采集上报问题 25188 件，占总数的 20.86%；建议类 307 件，占总数的 0.25%；好差评整改 48 件，占总数的 0.04%；举报类 42 件，占总数的 0.03%；表扬类 35 件，占总数的 0.03%；其他 76 件，占总数的 0.06%。



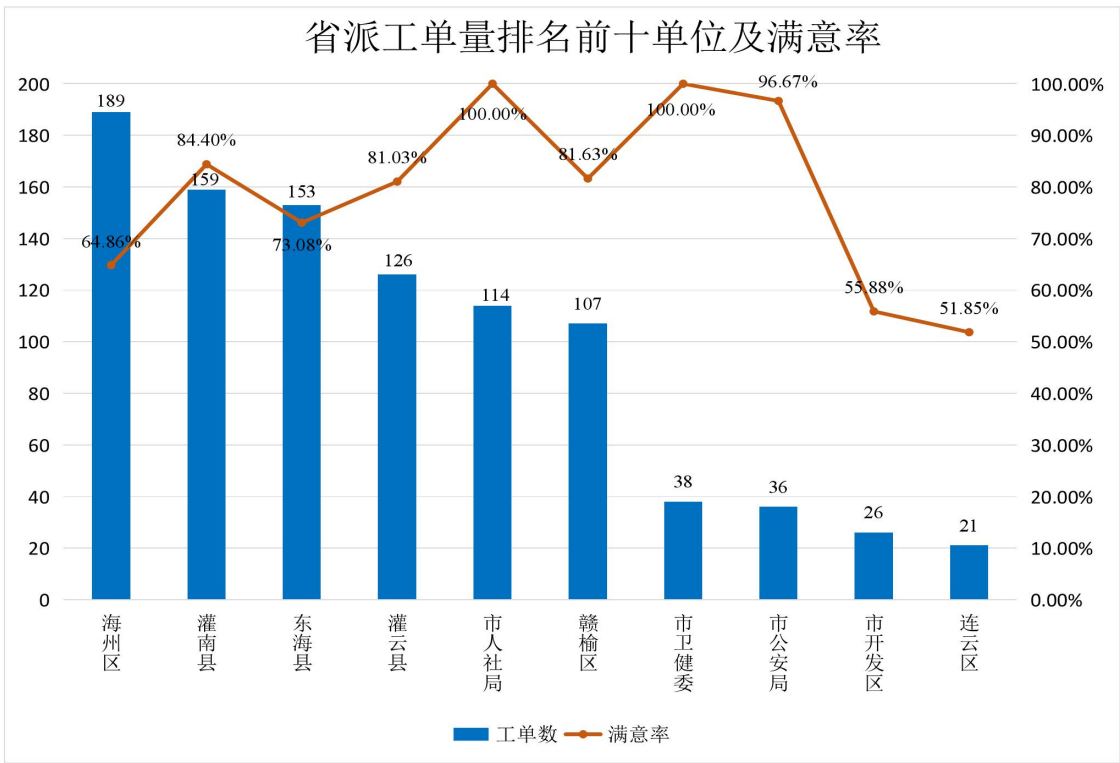
三、省派工单情况

1. 诉求受理情况：8 月份，省 12345 平台交办工单 1328 件，较上月增加 395 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 121 件。

2. 诉求处办情况：8 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海州区 189 件、灌南县 159 件、东海县 153 件、灌云县 126 件、市人社局 114 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 98.49%。灌南县、东海县、市人社局等 22 家单位均为 100%。有 7 家单位存在未按时办结情况，分别为海州区 6 件、连云区 2 件、灌云县 1 件、赣榆区 1 件、徐圩新区 1 件、市水利局 1 件、自来水公司 1 件。

（2）回访满意率。本月因省 12345 平台系统故障，3 月份以来有大量工单未回访，集中在本月补回访，导致省派工单回访满意率较低，为 78.82%。徐圩新区、云台山景区、市教育局等 16 家单位为 100%。省派不满意工单量较多的单位有，靠后的分别为市司法局 0%、连云区 51.85%、市开发区 55.88%、市住建局 63.64%、海州区 64.86%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：8月份，东海县数据质量得分为29.66分，灌云县29.82分，灌南县29.75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	15401	6.89	6.65	7.00	7.00	5.89	5.00	5.00	29.66
灌云县	10292	6.93	6.74	7.00	7.00	5.98	5.00	5.00	29.82
灌南县	9110	6.89	6.72	7.00	7.00	5.96	5.00	5.00	29.75
赣榆区	9953	6.84	6.79	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.77

2. 办件质效情况：8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。最低的单位为市信访局0%；其他较低的单位有金融控股集团50%、连云港铁塔85.71%、万联能源集团85.71%。

（2）按时办结率。最低的单位为人行连云港中心支行80%；其他较低的单位有连云港铁塔83.33%、市交通局91.45%。

（3）回访满意率。最低的单位为中石化连云港石油分公司87.5%，其他较低的单位有连职院88.89%，连云港银保监分局91.38%。

（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 13 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。本月无未及时填报知识库内容的单位。

(2) 实例拨测。本月实例拨测未发现存在接听服务不规范问题的单位。