

12345 在线简报

2021 年第 4 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 3 月 15 日

2021 年 2 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 2 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）：2 月份，灌云县考评得分为 138.22 分，灌南县 134.96 分，东海县 133.41 分，赣榆区 132.12 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	1049	138.22	1	东海县	1602	133.41	3
灌南县	1104	134.96	2	赣榆区	1358	132.12	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 99 分，连云区 95.21 分，海州区 87.28 分，市开发区 86.12 分，云台山景区 75.86 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
徐圩新区	455	99	1	市开发区	1284	86.12	4
连云区	2641	95.21	2	云台山 景区	168	75.86	5
海州区	9842	87.28	3				

3. 市各部门及单位（共 65 家，满分为 100 分）：本月市各成员单位中，考评得分在 99 分以上的单位共有城建控股集团、市人社局等 29 家，无群众诉求的单位共有 11 家，无应办结工单的单位有 1 家。

本月市残联 79 分，市住建局 80.81 分，万联能源集团 84.36 分排名靠后。市残联 3 件应办结工单中 1 件超时办结，导致按时办结率得分为 0 分；市住建局 364 件市派工单中市民评价不满意 35 件，8 件省派工单中市民评价不满意 2 件，导致回访满意率得分为 11.19 分。抽检发现存在工单办理情况答复不规范问题，导致答复规范得分为 5 分；万联能源集团 22 件工单中 6 件超时签收，导致及时签收率得分为 0 分。14 件市派工单中市民评价不满意 2 件，导致回访满意率得分为 20.36 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

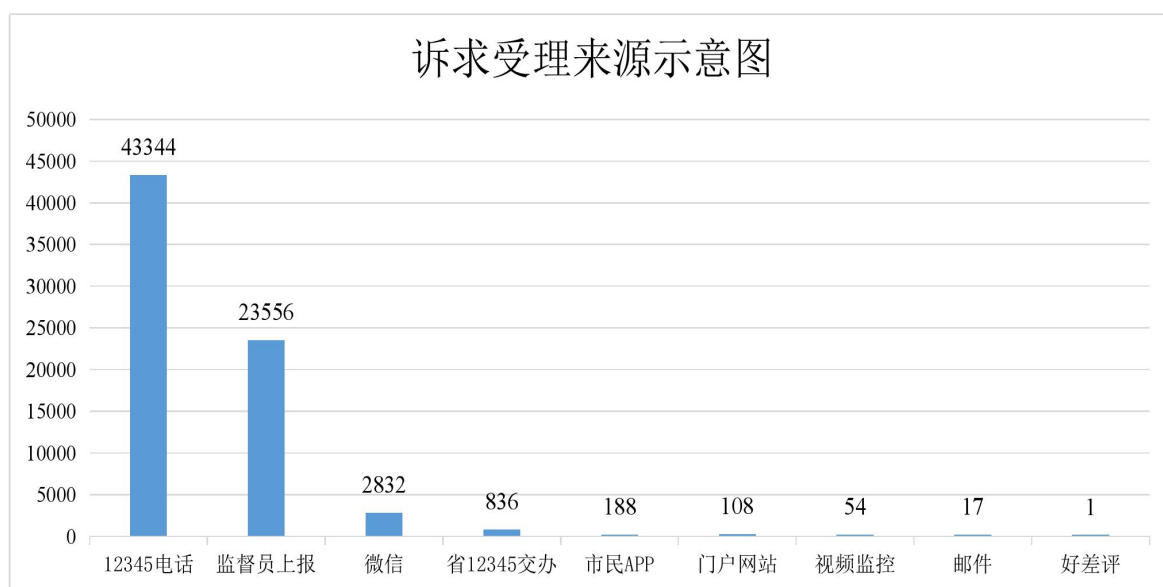
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
城建控股集团	312	99.21	1	市工信局	1	99.00	8
市人社局	275	99.17	2	市农业农村局	1	99.00	8
交通控股集团	237	99.14	3	市教育局	111	98.97	30
市卫健委	209	99.11	4	国网连云港供电公司	373	98.27	31
连云港移动	150	99.05	5	连云港电信	163	98.06	32
市资源规划局	138	99.04	6	新奥燃气	110	98.01	33
市税务局	136	99.03	7	市医保局	98	98.00	34
市城管局	70	99.00	8	市邮政公司	18	97.33	35
市公积金中心	59	99.00	8	人行连云港中心支行	14	96.86	36
消防支队	45	99.00	8	连云港银保监分局	131	96.67	37
市烟草局	37	99.00	8	港口控股集团	61	96.50	38
连云港联通	27	99.00	8	保协	57	95.23	39
市机关管理局	22	99.00	8	市民政局	10	94.00	40
市政务办	22	99.00	8	市交通局	289	93.50	41
农发集团	20	99.00	8	江苏有线连云港分公司	19	92.89	42
市水利局	19	99.00	8	报业传媒集团	9	91.50	43
市发改委	18	99.00	8	市公安局	2051	91.00	44
连云港铁塔	8	99.00	8	市文广旅局	40	90.91	45
市总工会	6	99.00	8	中石化连云港石油分公司	4	89.00	46
市司法局	4	99.00	8	金融控股集团	2	89.00	46
市退役军人局	4	99.00	8	工投集团	11	88.00	48
市体育局	4	99.00	8	市市场监管局	15	86.30	49
市碱业公司	4	99.00	8	市自来水公司	439	84.84	50
市生态环境局	3	99.00	8	万联能源集团	22	84.36	51
市妇联	3	99.00	8	市住建局	1358	80.81	52
市财政局	2	99.00	8	市残联	3	79.00	53
市应急管理局	2	99.00	8				

注：市档案馆、信访局、科技局、商务局、审计局、统计局、民宗局、国资委、地方金融监管局、团市委、市气象局共11家单位本月无工单。市外办本月无应办结工单。

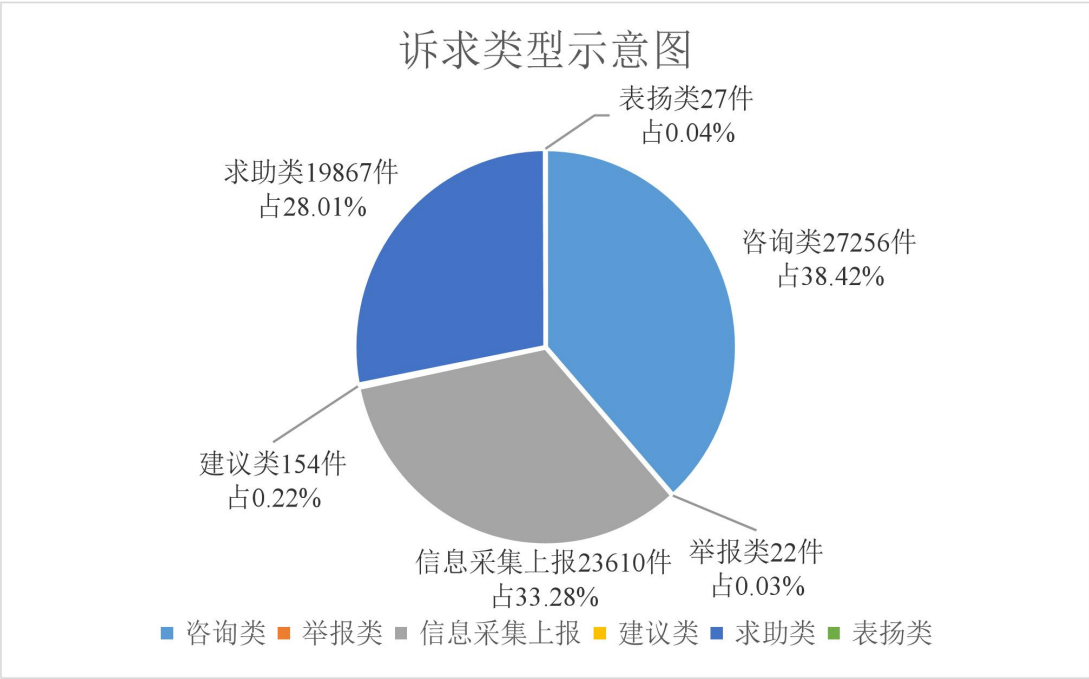
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：2月份，市12345在线平台共受理各类诉求70936件。其中，当月受理67209件，上月结转3727件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理43850件，交办服务工单27086件，按时办结率95.81%，及时签收率99.79%，回访满意率95.48%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，2月份，市12345在线平台电话受理43344件，占工单总数的61.1%；监督员上报23556件，占总数的33.21%；微信2832件，占总数的3.99%；省12345平台交办836件，占总数的1.18%；市民APP188件，占总数的0.27%；门户网站108件，占总数的0.15%；视频监控54件，占总数的0.08%；邮件17件，占总数的0.02%；受省平台“好差评”系统故障影响，好差评为1件。



按受理类别分：咨询类 27256 件，占总数的 38.42%；信息采集上报问题 23610 件，占总数的 33.28%；求助类 19867 件，占总数的 28.01%；建议类 154 件，占总数的 0.22%；表扬类 27 件，占总数的 0.04%；举报类 22 件，占总数的 0.03%。



三、省派工单情况

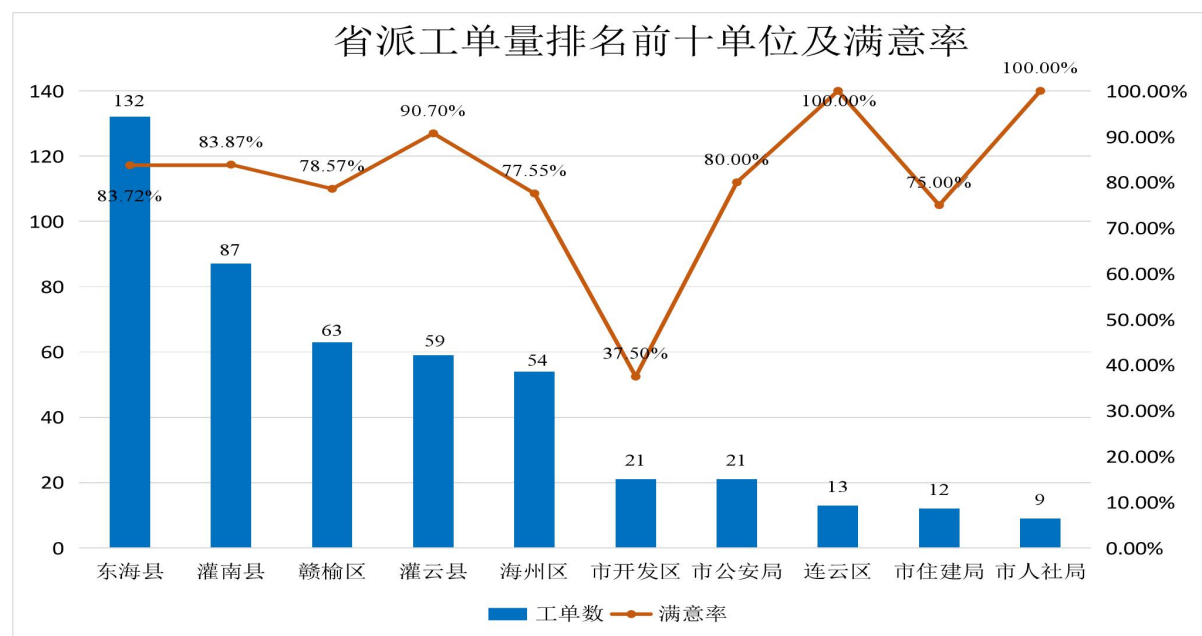
1. 诉求受理情况：2 月份，省 12345 平台交办工单 836 件，受春节假期及省平台“好差评”系统故障影响，较上月减少 1135 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 9 件。

2. 诉求处办情况：2 月份，承办省派工单的成员单位共 29 家，工单数量较多的单位有东海县 86 件、灌南县 64 件、海州区 49 件、赣榆区 45 件、灌云县 43 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 97.84%。东海县、灌云县、灌南县等 24 家单位均为 100%。有 4 家单位存在未按时

办结情况，分别为赣榆区 2 件、海州区 2 件、连云区 2 件、银保监分局 1 件。

（2）回访满意率。省派工单回访满意率 82.47%。连云区、徐圩新区、云台山景区等 18 家单位为 100%，回访满意率低于 98% 的有 10 家单位，较低的单位有市开发区 37.5%、市自来水公司 50%、市市场监管局 66.67%、市住建局 75%、海州区 77.55%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：2 月份，东海县数据质量得分为 29.42 分；灌云县 29.87 分；灌南县 29.73 分；赣榆区 29.73 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	10454	6.75	6.93	7.00	7.00	5.69	5.00	5.00	29.42
灌云县	5752	6.88	6.99	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.87
灌南县	5800	6.74	6.96	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.73
赣榆区	6691	6.74	6.99	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.73

2. 办件质效情况：2 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 17 家，但个别单位仍存在一些问題。

（1）及时签收率。最低的单位为金融控股集团 0%，其他较低的单位有万联能源集团 72.73%、连云港石油 75%。

（2）按时办结率。最低的单位为市残联 66.67%；其他较低的单位有云台山景区 75%、报业传媒集团 87.5%。

（3）回访满意率。最低的单位为工投集团 75%；其他较低的单位有市市场监管局 80%、市文广旅局 81.82%。

（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 18 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。本月热线监管拨测出现扣分情况的单位有

灌南县、赣榆区、市场监督管理局，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。