

12345 在线简报

2020 年第 7 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 8 月 28 日

2020 年 7 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 7 月份绩效考评有关情况通报如下：

一、总体数据情况

1. 市 12345 在线平台受理情况：7 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 85356 件，其中，当月受理 81655 件，上月结转 3701 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 44024 件，交办服务工单 41332 件，按时办结率 96.3%，及时签收率 99.7%，回访满意率 95.65%。

2. 各县、赣榆区数据质量情况：根据省 12345 在线平台反馈，7 月份，我市东海县数据质量得分为 29.51 分；灌云县 29.74 分；灌南县 29.63 分；赣榆区 29.00 分。

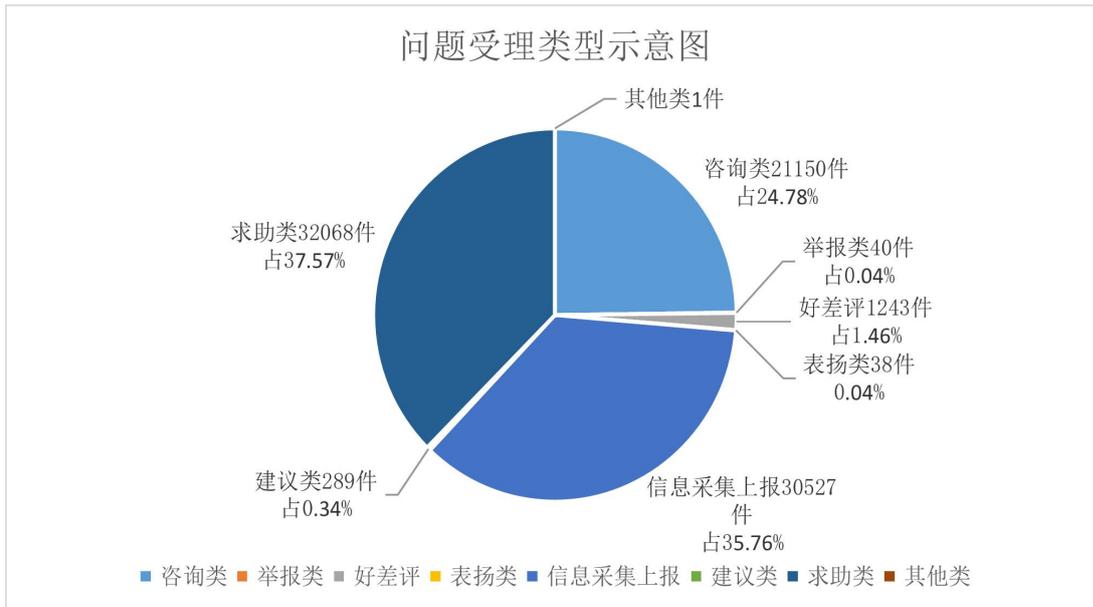
各县、赣榆区数据质量得分情况								
县区	工单总数	数据完整得分	内容完整得分	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性得分	数据质量总分
东海县	12192	9.76	9.32	10.00	10.00	4.98	5.00	29.51
灌云县	6665	9.88	9.64	10.00	10.00	4.99	5.00	29.74
灌南县	6524	9.69	9.84	10.00	10.00	5.00	5.00	29.63
赣榆区	8694	9.63	8.15	10.00	10.00	4.99	5.00	29.00

二、问题分类情况

1. 按受理来源分：7月份，市12345在线平台电话受理48183件，占工单总数的56.45%；监督员上报30396件，占总数的35.61%；微信3820件，占总数的4.48%；省12345在线平台流转2097件，占总数的2.46%；市民APP445件，占总数的0.52%；视频监控131件，占总数的0.15%；好差评148件，占总数的0.17%；门户网站134件，占总数的0.16%；邮件2件。

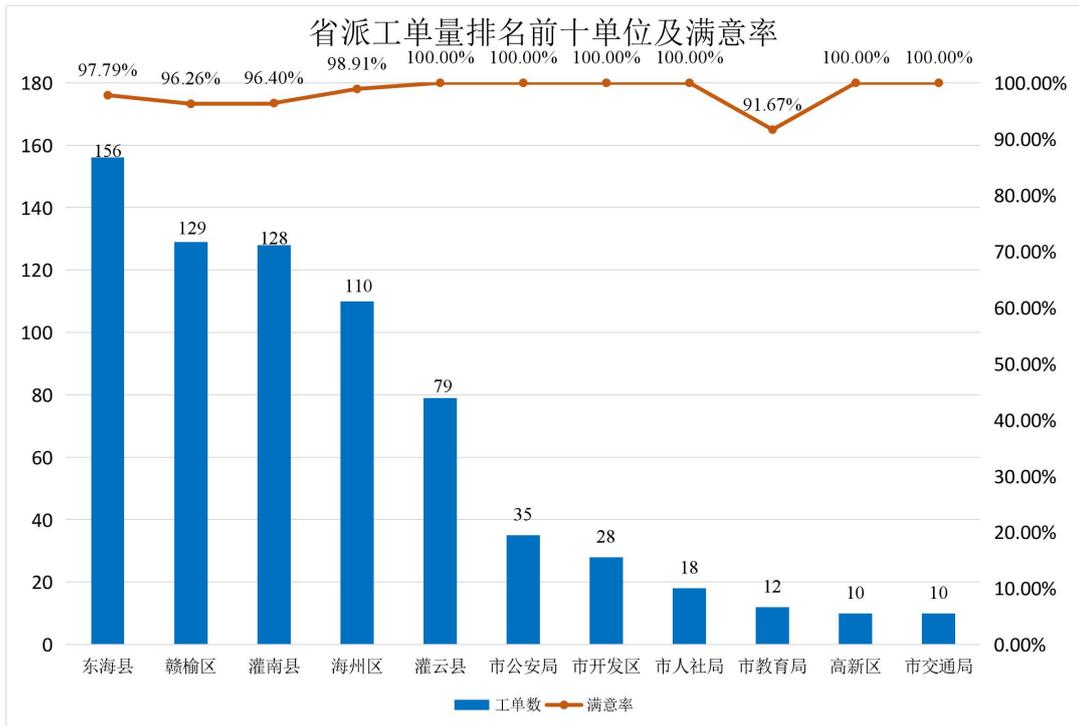


2. 按受理类别分:信息采集上报问题 30527 件, 占总数的 35.76%; 求助类 32068 件, 占总数的 37.57%; 咨询类 21150 件, 占总数的 24.78%; 好差评 1243 件, 占总数的 1.46%; 建议类 289 件, 占总数的 0.34%; 表扬类 38 件, 占总数的 0.04%; 举报类 40 件, 占总数的 0.04%; 其他类 1 件。



三、省派工单情况

7 月份, 省 12345 平台交办工单 2097 件, 较上月减少 148 件, 及时签收率 100%, 按时办结率 97.11%, 回访满意率 98.01%。省派工单量排名前十位的单位是东海县 (156 件)、赣榆区 (129 件)、灌南县 (128 件)、海州区 (110 件)、灌云县 (79 件)、市公安局 (35 件)、市开发区 (28 件)、市人社局 (18 件)、市教育局 (12 件)、高新区 (10 件)、市交通局 (10 件)。省派工单回访满意率较高的单位是灌云县、连云区、市开发区等 22 家单位, 均为 100%。省派工单回访满意率较低的单位为市教育局 (91.67%)。



四、办件质效情况

7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題。

1. 及时签收率。最低的单位为连云港铁塔（60%）；其他较低的单位有市体育局（66.67%）、市地方金融监管局（66.67%）。

2. 按时办结率。最低的单位为连云港联通（35.87%）；其他较低的单位有云台山景区（83.44%）、人行连云港中心支行（90%）。

3. 回访满意率。最低的单位为农发集团（88%）；其他较低的单位有云台山景区（91.61%）、消防支队（92%）。

4. 首次回应率。经抽查，本月未在规定时间内联系服务对象的单位有市住建局。

五、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。本月实例拨测过程中未发现存在接听、转接不规范的单位。

六、考评得分情况

1. 各县、赣榆区（共 4 家，满分为 150 分）：考评得分最高的是灌云县 149.9 分，灌南县 149.62 分，东海县 148.35 分，赣榆区 147.27 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	1216	149.90	1	东海县	2061	148.35	3
灌南县	1327	149.62	2	赣榆区	2123	147.27	4

2. 各区、功能板块（共 6 家，满分为 100 分）：考评得分为满分的是海州区、连云区、市开发区；徐圩新区 98.97 分，高新区 96.44 分，云台山景区 86.75 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
海州区	14074	100	1	徐圩新区	298	98.97	4
连云区	4766	100	1	高新区	2042	96.44	5
市开发区	2066	100	1	云台山景区	340	86.75	6

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、城建控股集团、交通控股集团、国网连云港供电公司等 40 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 9 家。

本月连云港联通（77.63 分）、连云港铁塔（87.03 分）排名靠后。连云港联通 97 件工单中 12 件超时签收，92 件应结工单中 59

件超时，导致及时签收率得分为 2.63 分，按时办结率得分为 0 分；连云港铁塔 30 件工单中 12 件超时签收，29 件应结工单中 2 件超时，导致及时签收率得分为 0 分，按时办结率得分为 13.1 分。上述两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	3889	100.00	1	市司法局	7	100.00	1
市自来水公司	658	100.00	1	中石化连云港石油分公司	7	100.00	1
城建控股集团	623	100.00	1	市民政局	6	100.00	1
交通控股集团	422	100.00	1	市生态环境局	5	100.00	1
国网连云港供电公司	300	100.00	1	市应急管理局	5	100.00	1
市资源规划局	255	100.00	1	市妇联	4	100.00	1
港口控股集团	248	100.00	1	市信访局	2	100.00	1
连云港电信	245	100.00	1	市档案馆	1	100.00	1
连云港移动	241	100.00	1	市工信局	1	100.00	1
市人社局	217	100.00	1	市商务局	1	100.00	1
市卫健委	183	100.00	1	市统计局	1	100.00	1
新奥燃气	178	100.00	1	市碱业公司	1	100.00	1
市税务局	177	100.00	1	保协	58	99.83	41
连云港银保监分局	131	100.00	1	消防支队	108	98.5	42
市医保局	72	100.00	1	市交通局	546	98.05	43
市城管局	63	100.00	1	市邮政公司	25	97	44
市政务办	59	100.00	1	市教育局	318	96.85	45
市公积金中心	57	100.00	1	江苏有线连云港分公司	36	96.67	46
市水利局	56	100.00	1	农发集团	52	96.5	47
市机关管理局	51	100.00	1	人行连云港中心支行	8	95	48
市烟草局	46	100.00	1	市住建局	1021	94.07	49
市文广旅局	40	100.00	1	市财政局	9	93.89	50
市市场监管局	37	100.00	1	工投集团	45	93.89	50
报业传媒集团	30	100.00	1	万联能源集团	49	90.71	52
市发改委	26	100.00	1	市体育局	3	90	53
市农业农村局	24	100.00	1	市地方金融监管局	3	90	53
市总工会	13	100.00	1	连云港铁塔	30	87.03	55
市退役军人局	9	100.00	1	连云港联通	97	77.63	56

注：市科技局、审计局、民宗局、外办、国资委、团市委、残联、气象局、金融控股集团共9家单位本月无案件。

2020年7月份市各成员单位绩效评估综合得分表

序号	单 位	工作网络 (10)		办件质效 (55)				知识储备 (10)		信息报送 15	实例拨测 10	数据质量 (30) (只评估各县、赣榆区)		服务能力 (20) (只评估各县、赣榆区)			扣分项			加分项			综合得分	
		机构设置	人员配备	及时签收率 10	首次回应率 10	按时办结率 15	回访满意率 20	知识库 5	应急知识报送 5			实时归集数据稳定性 5	归集数据质量 25	服务知晓度 10	接通率 5	服务现场 5	督查意见落实情况	媒体曝光	数据合理性	信息采用	专题任务	经验交流		服务整合
64	市自来水公司	4	6	10	10	15	20	5	5	15	10													100.00
65	新奥燃气	4	6	10	10	15	20	5	5	15	10													100.00
66	市碱业公司	4	6	10	10	15	20	5	5	15	10													100.00

备注：市科技局、审计局、民宗局、外办、国资委、团市委、残联、气象局、金融控股集团共9家单位本月无案件。