

12345 在线简报

2021 年第 6 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 5 月 17 日

2021 年 4 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 4 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）：4 月份，灌云县考评得分为 146.69 分，灌南县 142.61 分，东海县 139.02 分，赣榆区 138.59 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	1132	146.69	1	东海县	2089	139.02	3
灌南县	1286	142.61	2	赣榆区	1702	138.59	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：连云区考评得分为 99.5 分，徐圩新区 98 分，海州区 96.78 分，云台山景区 90.14 分，市开发区 84 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	2918	99.5	1	云台山景区	312	90.14	4
徐圩新区	562	98	2	市开发区	1357	84	5
海州区	11723	96.78	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、市住建局、国网连云港供电公司等 37 家，无群众诉求的单位共有 7 家，无应办结工单的单位有 2 家。

本月市交通局 80.88 分，新奥燃气 83.14 分，市生态环境局 85.5 分排名靠后。市交通局 533 件工单中 44 件超时签收，468 应办结工单中 41 件超时，8 件省派工单中市民评价不满意 2 件，导致及时签收率得分为 6.74 分，按时办结率得分为 16.24 分，回访满意率得分为 13.5 分；新奥燃气 124 件市派工单中市民评价不满意 8 件，2 件省派工单中市民评价不满意 1 件，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 12.13 分，答复规范得分为 7 分；市生态环境局 10 件市派工单中市民评价不满意 3 件，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 12.5 分，答复规范得分为 9 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

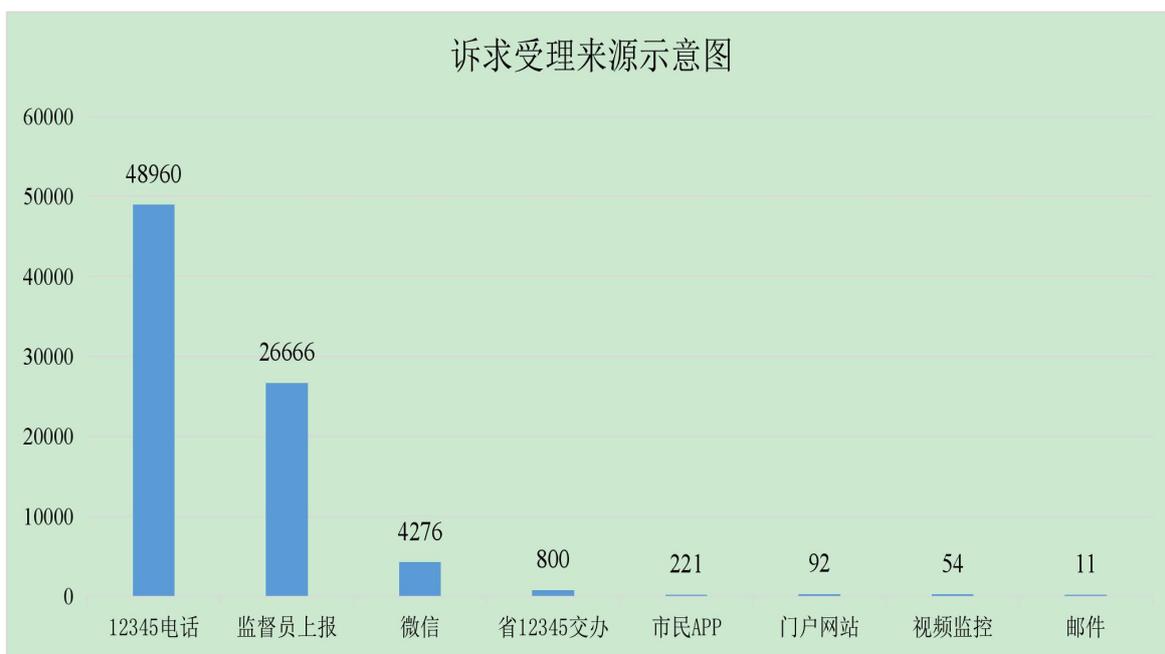
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
城建控股集团	440	99.31	1	人行连云港中心支行	2	99.00	9
市住建局	893	99.26	2	市气象局	2	99.00	9
国网连云港供电公司	342	99.21	3	市应急局	2	99.00	9
交通控股集团	290	99.16	4	市档案馆	1	99.00	9
市医保局	231	99.10	5	市地方金融监管局	1	99.00	9
市税务局	158	99.03	6	市工信局	1	99.00	9
连云港移动	151	99.02	7	市商务局	1	99.00	9
市教育局	137	99.01	8	市统计局	1	99.00	9
保协	99	99.00	9	市市场监管局	41	98.90	38
市公积金中心	88	99.00	9	市人社局	249	98.62	39
港口控股集团	47	99.00	9	市文广旅局	56	98.56	40
市烟草局	43	99.00	9	连云港电信	171	98.52	41
市城管局	40	99.00	9	市资源局	255	98.12	42
江苏有线连云港分公司	35	99.00	9	连云港联通	46	98.00	43
市发改委	31	99.00	9	市水利局	40	98.00	43
工投集团	26	99.00	9	消防支队	85	97.69	45
农发集团	24	99.00	9	中石化连云港石油分公司	15	97.33	46
市邮政公司	21	99.00	9	市政务办	24	95.67	47
市民政局	18	99.00	9	连云港铁塔	11	94.91	48
报业传媒集团	10	99.00	9	市卫健委	235	94.81	49
连职院	8	99.00	9	连云港师专	9	92.89	50
市妇联	8	99.00	9	市公安局	2749	91.42	51
市农业农村局	7	99.00	9	连云港银保监分局	152	89.20	52
市体育局	6	99.00	9	市机关管理局	20	89.00	53
市财政局	5	99.00	9	万联能源集团	9	89.00	53
市残联	5	99.00	9	市自来水公司	468	85.84	55
市司法局	5	99.00	9	市生态环境局	13	85.50	56
市总工会	5	99.00	9	新奥燃气	144	83.14	57
市退役军人局	3	99.00	9	市交通局	533	80.88	58

注：市科技局、审计局、民宗局、外办、团市委、金融控股集团、碱业公司共7家单位本月无工单。市信访局、国资委共2家本月无应办结工单。

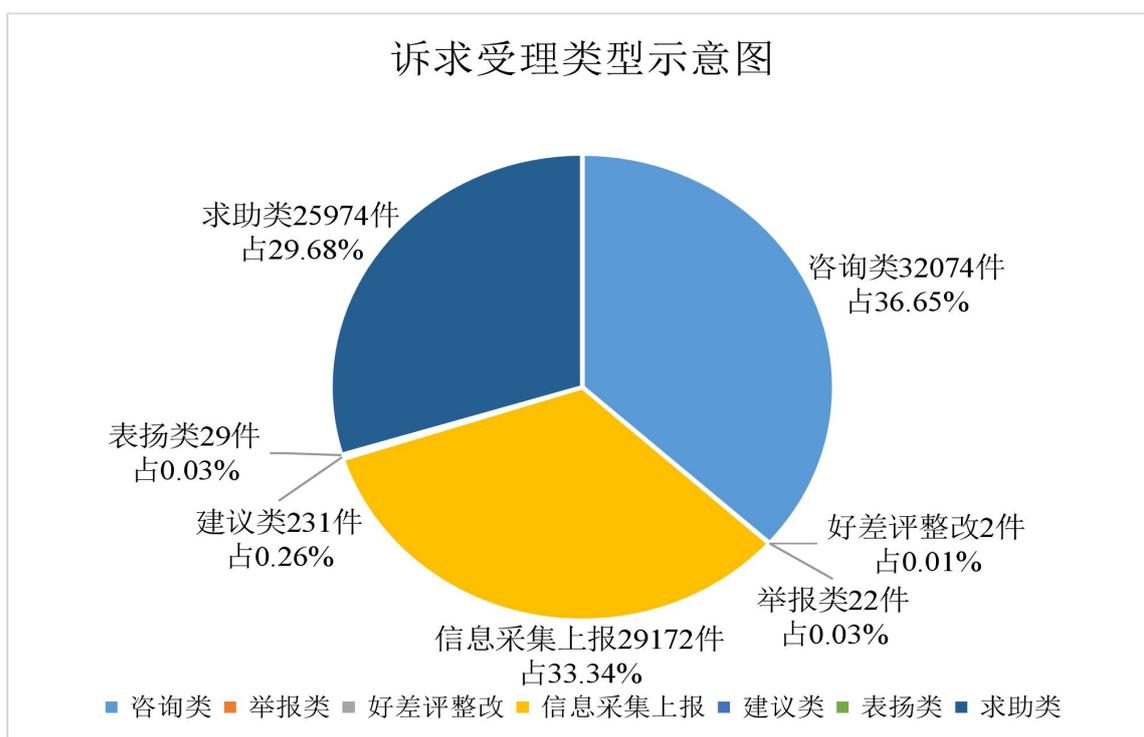
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况: 4月份,市12345在线平台共受理各类诉求81081件。其中,当月受理78578件,上月结转2503件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理49149件,交办服务工单31932件,按时办结率98.33%,及时签收率99.84%,回访满意率95.42%。

2. 诉求分类情况: 按受理来源分,4月份,市12345在线平台电话受理48961件,占工单总数的60.39%;监督员上报26666件,占总数的32.89%;微信4276件,占总数的5.27%;省12345平台交办800件,占总数的0.99%;市民APP221件,占总数的0.27%;视频监控54件,占总数的0.07%;门户网站92件,占总数的0.11%;邮件11件。



按受理类别分：咨询类 29756 件，占总数的 36.7%；信息采集上报问题 26720 件，占总数的 32.95%；求助类 24291 件，占总数的 29.96%；建议类 247 件，占总数的 0.3%；表扬类 41 件，占总数的 0.05%；举报类 24 件，占总数的 0.03%；好差评整改 2 件，占总数的 0.01%。



三、省派工单情况

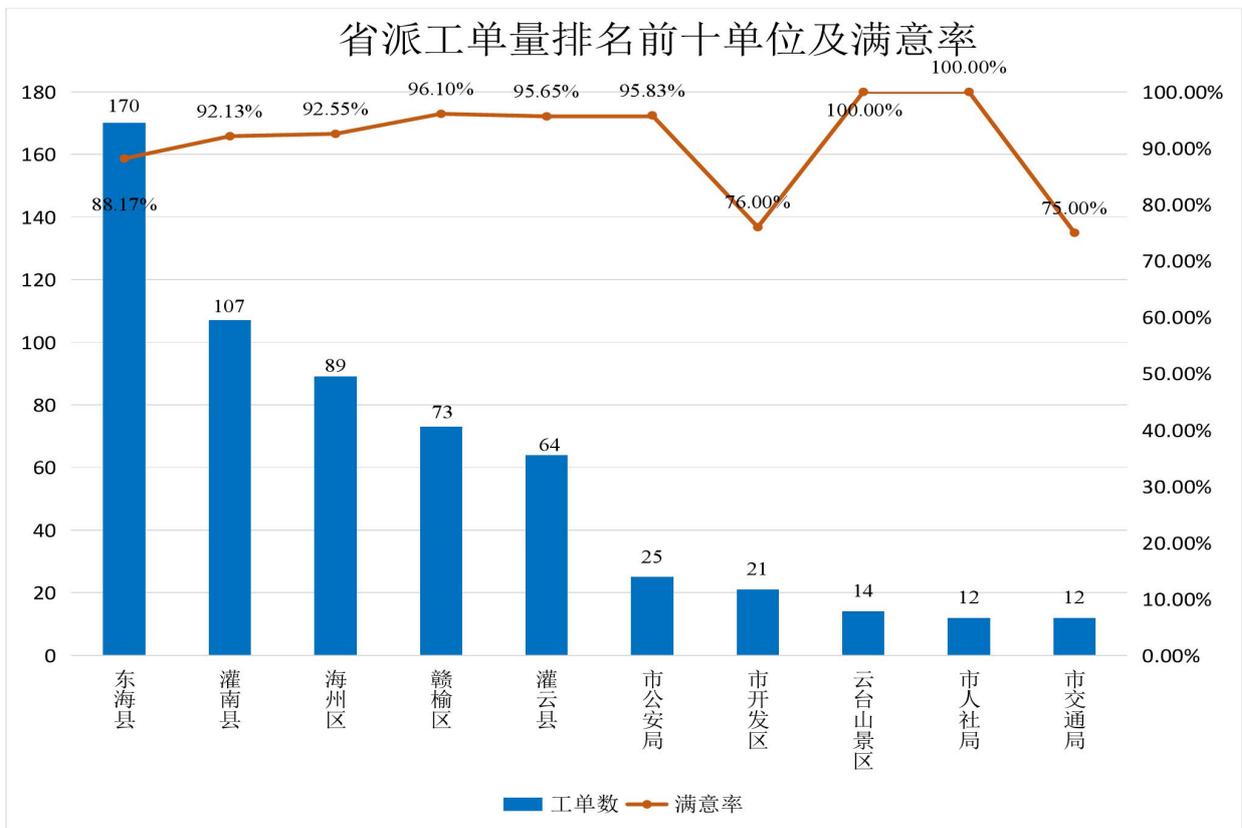
1. 诉求受理情况：4 月份，省 12345 平台交办工单 800 件，较上月减少 147 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 18 件。

2. 诉求处办情况：4 月份，承办省派工单的成员单位共 28 家，工单数量较多的单位有东海县 170 件、灌南县 107 件、海州区 89 件、赣榆区 73 件、灌云县 64 件。

(1) 按时办结率。省派工单按时办结率 99.09%。灌云县、灌南县、市开发区等 23 家单位均为 100%。有 5 家单位存在未按

时办结情况，分别为东海县 2 件、赣榆区 1 件、海州区 1 件、市卫健委 1 件、银保监分局 1 件。

(2) 回访满意率。省派工单回访满意率 91.49%。连云区、徐圩新区、云台山景区等 16 家单位为 100%，回访满意率低于 98% 的有 11 家单位，较低的单位有新奥燃气 50%、自来水公司 50%、市交通局 75%、市开发区 76%、东海县 88.17%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：4 月份，东海县数据质量得分为 29.69 分，灌云县 29.87 分，灌南县 29.51 分，赣榆区 29.78 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	11226	6.81	6.94	7.00	7.00	5.90	5.00	5.00	29.69
灌云县	6400	6.88	6.99	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.87
灌南县	5654	6.53	6.96	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.51
赣榆区	7965	6.79	6.99	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.78

2. 办件质效情况：4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題。

(1) 及时签收率。最低的单位为万联能源集团66.67%；其他较低的单位有市机关管理局85%，连云港师专88.89%。

(2) 按时办结率。最低的单位为银保监分局91.06%；其他较低的单位有市交通局91.24%。

(3) 回访满意率。最低的单位为市生态环境局70%；其他较低的单位有云台山景区84.07%、银保监分局91.07%。

(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22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。本月出现扣分情况的单位东海县、市市场

监管局，扣分点主要集中在服务流程、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。