

12345 在线简报

2021 年第 2 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 1 月 15 日

2020 年 12 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 12 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）：考评得分满分的有东海县，灌南县。灌云县 149.51 分，赣榆区 147.79 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	1892	150	1	灌云县	1251	149.51	3
灌南县	1240	150	1	赣榆区	1589	147.79	4

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、市开发区、徐圩新区。连云区 99.46 分，云台山景区 95.41 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	11593	100	1	连云区	2859	99.46	4
市开发区	1330	100	1	云台山景区	213	95.41	5
徐圩新区	453	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、交通控股集团、市资源规划局等 34 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 9 家，无应办结工单的共有 2 家。

本月万联能源集团 75 分，连云港铁塔 82.22 分，市统计局 90 分、金融控股集团 90 分排名靠后。万联能源集团 45 件工单中 18 件超时签收，34 件应结工单中 13 件超时，导致及时签收率、按时办结率得分均为 0 分；连云港铁塔 9 件工单中 1 件超时签收，6 件应结工单中 1 件超时办结，导致及时签收率得分为 3.89 分，按时办结率得分为 3.33 分；市统计局 2 件工单中 1 件超时签收，导致及时签收率得分为 0 分。金融控股集团 2 件工单超时签收，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	2930	100.00	1	中石化连云港石油分公司	5	100.00	1
交通控股集团	511	100.00	1	市信访局	2	100.00	1
市资源规划局	275	100.00	1	市地方金融监管局	1	100.00	1
市卫健委	252	100.00	1	市工信局	1	100.00	1
市税务局	217	100.00	1	市国资委	1	100.00	1
连云港移动	149	100.00	1	团市委	1	100.00	33
市医保局	136	100.00	1	市人社局	756	99.80	34
港口控股集团	117	100.00	1	城建控股集团	372	99.80	34
市公积金中心	85	100.00	1	连云港银保监分局	166	99.80	34
市发改委	41	100.00	1	市自来水公司	837	99.60	37
市市场监管局	36	100.00	1	国网连云港供电公司	361	99.46	38
市政务办	33	100.00	1	市住建局	1010	99.22	39
市机关管理局	29	100.00	1	连云港电信	173	98.94	40
农发集团	27	100.00	1	市教育局	320	98.15	41
市文广旅局	25	100.00	1	消防支队	37	98.15	41
工投集团	22	100.00	1	市城管局	29	98.10	43
市水利局	22	100.00	1	新奥燃气	215	97.80	44
市民政局	19	100.00	1	市烟草局	39	97.31	45
市邮政公司	14	100.00	1	江苏有线连云港分公司	30	97.00	46
报业传媒集团	12	100.00	1	连云港联通	46	96.55	47
市体育局	10	100.00	1	保协	61	95.67	48
市财政局	9	100.00	1	市司法局	8	95.16	49
人行连云港中心支行	5	100.00	1	市交通局	402	91.59	50
市妇联	5	100.00	1	金融控股集团	2	90.00	51
市生态环境局	5	100.00	1	市统计局	2	90.00	51
市应急管理局	5	100.00	1	连云港铁塔	9	82.22	53
市总工会	5	100.00	1	万联能源集团	45	75.00	54

注：市档案馆、农业农村局、退役军人局、审计局、民宗局、外办、残联、气象局、碱业公司共9家单位本月无工单。
市科技局、商务局共2家单位本月无应办结工单。

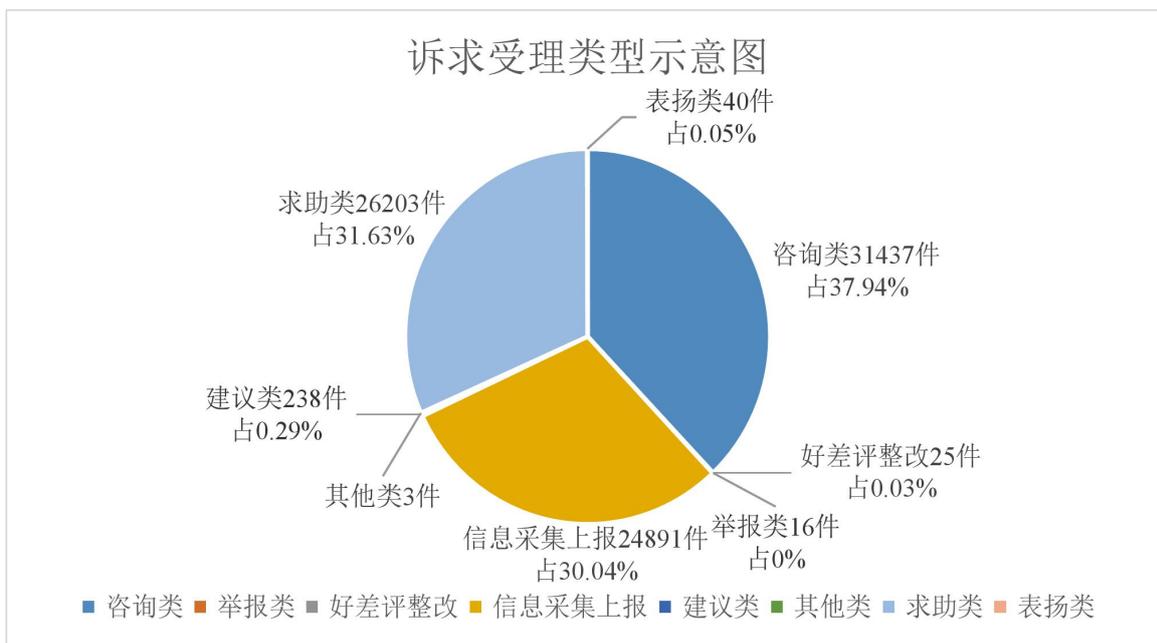
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况: 12月份,市12345在线平台共受理各类诉求82853件,其中,当月受理80134件,上月结转2719件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理50186件,交办服务工单32667件,按时办结率97.81%,及时签收率99.73%,回访满意率95.68%。

2. 诉求分类情况: 按受理来源分,12月份,市12345在线平台电话受理50708件,占工单总数的61.2%;监督员上报24865件,占总数的30.01%;微信3709件,占总数的4.48%;省12345在线平台交办2354件,占总数的2.84%;好差评774件,占总数的0.93%;市民APP338件,占总数的0.41%;门户网站63件,占总数的0.08%;视频监控26件,占总数的0.03%;邮件16件,占总数的0.02%。



按受理类别分：咨询类 31437 件，占总数的 37.94%；求助类 26203 件，占总数的 31.63%；信息采集上报问题 24891 件，占总数的 30.04%；建议类 238 件，占总数的 0.29%；表扬类 40 件，占总数的 0.05%；好差评整改 25 件，占总数的 0.03%；举报类 16 件，占总数的 0.02%；其他类 3 件。



三、省派工单情况

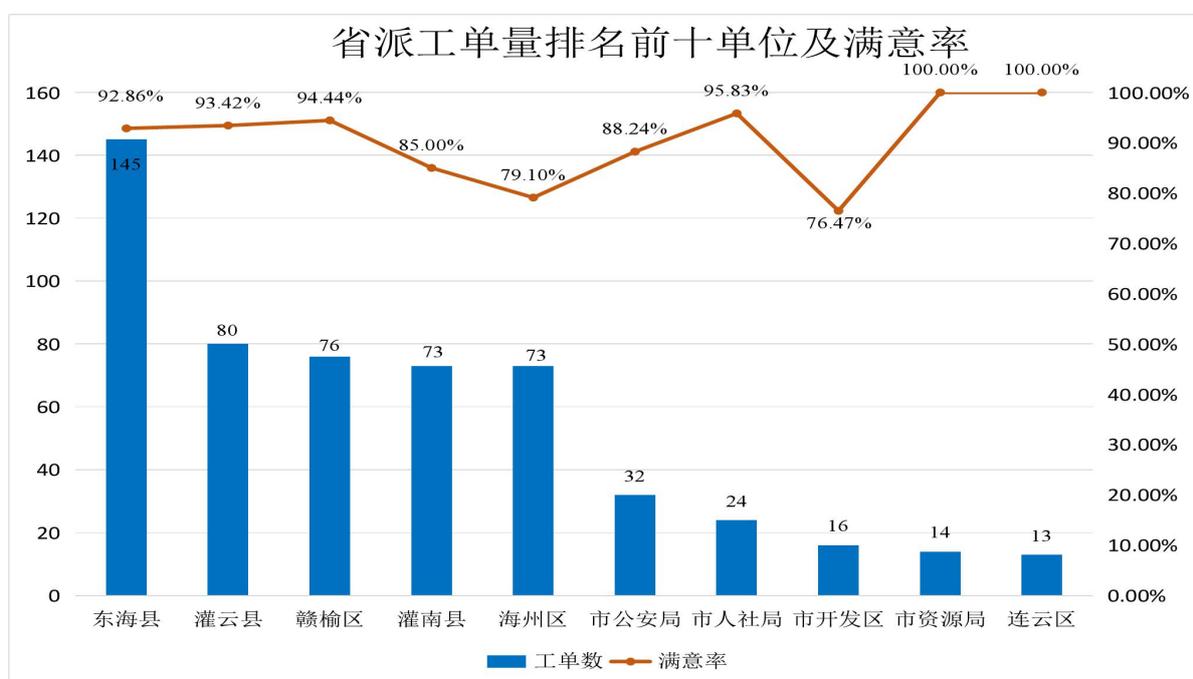
1. 诉求受理情况：12 月份，省 12345 平台交办工单 2354 件，较上月减少 115 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 12 件。

2. 诉求处办情况：12 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 145 件、灌云县 80 件、赣榆区 76 件、灌南县 73 件、海州区 73 件。

(1) 按时办结率。省派工单按时办结率 95.13%。东海县、

灌云县、灌南县等 23 家单位均为 100%。有 6 家单位存在未按时办结情况，分别为海州区 72.86%（19 件）、市教育局 75%（1 件）、连云区 80%（2 件）、市交通运输局 85.71%（1 件）、赣榆区 97.22%（2 件）、灌云县 98.73%（1 件）。

（2）回访满意率。省派工单回访满意率 89.96%。连云区、市资源规划局、市交通运输局等 17 家单位均为 100%。不满意工单共涉及 12 家单位，其中，回访不满意工单量较多的单位有海州区 14 件、东海县 10 件、灌南县 9 件、灌云县 5 件、赣榆区 4 件、市开发区 4 件；回访满意率较低的单位有徐圩新区 0%、连云港银保监分局 50%、交通控股集团 66.67%、市住建局 75%、市开发区 76.47%。



四、考评指标情况

1. **各县、赣榆区数据质量情况**：12月份，东海县数据质量得分为29.5分；灌云县29.89分；灌南县29.75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	数据质量总分
东海县	12419	9.54	9.96	10.00	10.00	4.97	5.00	29.50
灌云县	5924	9.90	9.99	10.00	10.00	4.99	5.00	29.89
灌南县	5593	9.78	9.92	10.00	10.00	5.00	5.00	29.75
赣榆区	6733	9.76	9.92	10.00	10.00	5.00	5.00	29.73

2. **办件质效情况**：12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0%，其他较低的单位有市统计局50%，万联能源集团60%。

(2) **按时办结率**。最低的单位为万联能源集团58.82%；其他较低的单位有连云港铁塔83.33%、江苏有线连云港分公司92%。

(3) **回访满意率**。最低的单位为市司法局85.71%；其他较低的单位有连云港联通88.1%、云台山景区90.1%。

(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新奥燃气。

3. 其他指标情况

(1) **知识储备**。本月未及时填报知识库内容的单位有灌云县、赣榆区。

(2) **实例拨测**。本月出现扣分情况的单位有东海县、灌云县、灌南县等 11 家单位。扣分点主要集中在服务流程不规范、未使用礼貌话术、对服务对象的感谢无回应等。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。

附：2020 年 12 月份市各成员单位绩效评估综合得分明细表