

12345 在线简报

2021 年第 12 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 11 月 18 日

2021 年 10 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 10 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）：10 月份，赣榆区考评得分为 146.4 分，灌南县 143.88 分，灌云县 143.1 分，东海县 140.28 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
赣榆区	2264	146.4	1	灌云县	1601	143.1	3
灌南县	1587	143.88	2	东海县	2020	140.28	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 100 分，徐圩新区 99.5 分，连云区 92.25 分，海州区 89.11 分，市开发区 88.3 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	258	100	1	海州区	13635	89.11	4
徐圩新区	791	99.5	2	市开发区	1455	88.3	5
连云区	3487	92.25	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医保局、人社局、自来水公司等 35 家，无群众诉求的单位共有 6 家，无应办结工单的单位有 2 家。

本月市应急局 78 分，市住建局 84.35 分，市市场监管局 85 分排名靠后。市应急局 3 件应办结工单中 1 件工单超时办结，按时办结率得分为 0 分；市住建局 13 件省派工单中 1 件超时办结，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，按时办结率得分为 19 分，结果满意率得分为 12.5 分，答复规范得分为 8 分；市市场监管局 3 件省派工单中 1 件超时办结，1 件市民评价不满意，按时办结率得分为 19 分，结果满意率得分为 12.5 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

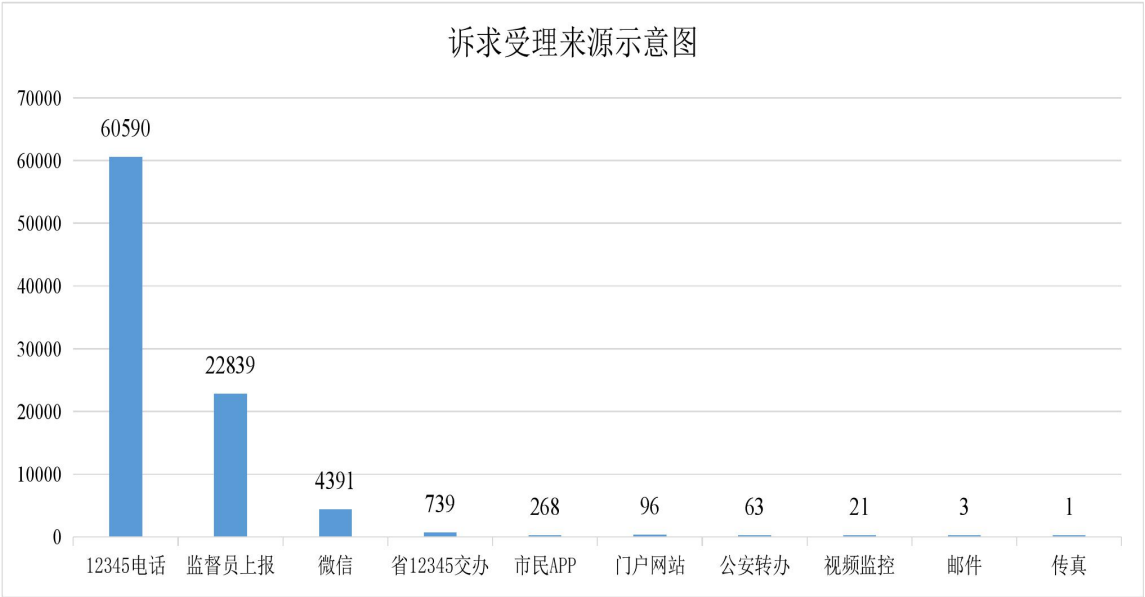
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市医保局	535	99.38	1	人行连云港中心支行	9	99.00	11
市自来水公司	444	99.29	2	市工信局	6	99.00	11
城建控股集团	407	99.25	3	市残联	6	99.00	11
市人社局	365	99.21	4	市总工会	2	99.00	11
国网连云港供电公司	317	99.16	5	市国资委	1	99.00	11
市教育局	219	99.07	6	消防支队	188	98.54	36
市税务局	214	99.06	7	连云港电信	171	98.52	37
连云港移动	213	99.06	7	连云港联通	67	98.50	38
农发集团	163	99.01	9	江苏有线连云港分公司	24	98.50	38
市资源局	160	99.01	9	市交通局	410	97.76	40
连云港银保监分局	138	99.00	11	新奥燃气	367	97.71	41
保协	106	99.00	11	市农业农村局	16	94.00	42
市烟草局	70	99.00	11	市公安局	3089	93.75	43
市城管局	58	99.00	11	中石化连云港石油分公司	29	93.66	44
市公积金中心	58	99.00	11	连云港师专	18	93.17	45
市文广旅局	50	99.00	11	市卫健委	354	93.06	46
市发改委	48	99.00	11	市商务局	9	91.89	47
市水利局	45	99.00	11	市财政局	8	91.50	48
市政务办	35	99.00	11	万联能源集团	58	89.00	49
市邮政公司	33	99.00	11	连云港铁塔	11	89.00	49
连职院	32	99.00	11	团市委	4	89.00	49
工投集团	24	99.00	11	市档案馆	1	89.00	49
市民政局	18	99.00	11	金融控股集团	1	89.00	49
报业传媒集团	16	99.00	11	交通控股集团	420	87.77	54
市机关管理局	16	99.00	11	港口控股集团	58	86.50	55
市妇联	16	99.00	11	市体育局	8	86.36	56
市地方金融监管局	13	99.00	11	市市场监管局	40	85.00	57
市司法局	12	99.00	11	市住建局	999	84.35	58
市生态环境局	10	99.00	11	市应急局	6	78.00	59
市退役军人局	9	99.00	11				

注：市信访局、审计局、统计局、民宗局、外办、碱业公司共 6 家单位本月无工单。市科技局、气象局共 2 家单位本月无应办结工单。

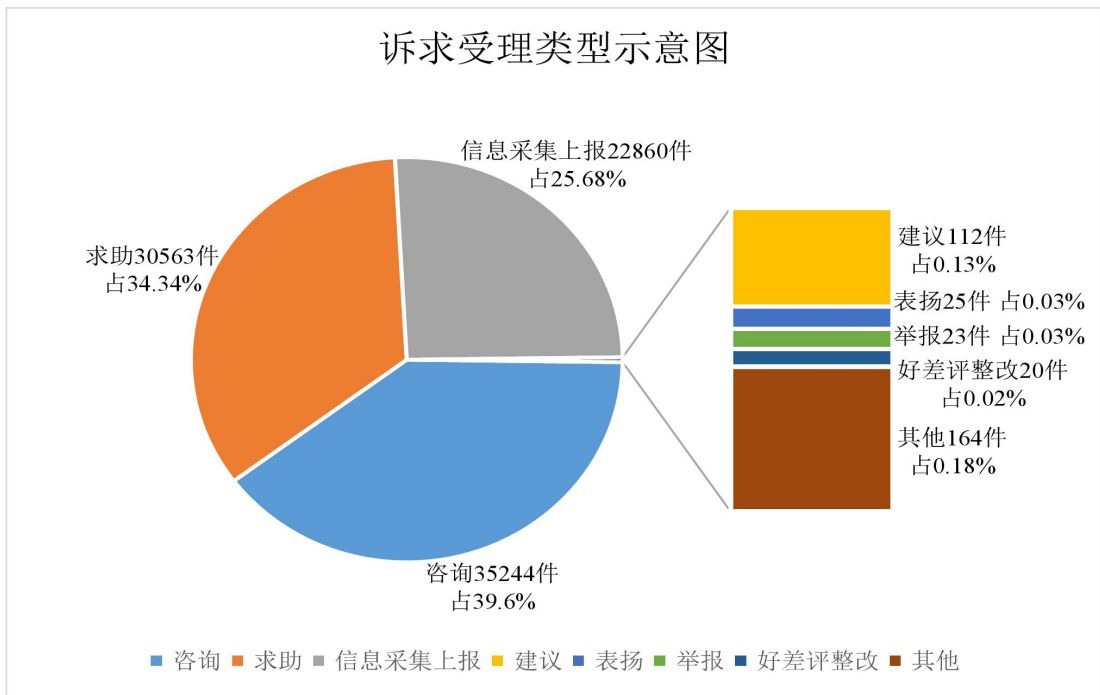
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：10 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 89011 件。其中，当月受理 85276 件，上月结转 3735 件。市 12345 在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 53033 件，交办服务工单 35978 件，按时办结率 96.1%，及时签收率 99.89%，回访满意率 96.13%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，10 月份，市 12345 在线平台电话受理 60590 件，占工单总数的 68.07%；监督员上报 22839 件，占总数的 25.66%；微信 4391 件，占总数的 4.93%；省 12345 平台交办 739 件，占总数的 0.83%；市民 APP 268 件，占总数的 0.3%；门户网站 96 件，占总数的 0.11%；公安转办 63 件，占总数的 0.07%；视频监控 21 件，占总数的 0.02%；邮件 3 件；传真 1 件。



按受理类别分：咨询类 35244 件，占总数的 39.60%；求助类 30563 件，占总数的 34.34%；信息采集上报问题 22860 件，占总数的 25.68%；建议类 112 件，占总数的 0.13%；表扬类 25 件，占总数的 0.03%；举报类 23 件，占总数的 0.03%；好差评整改 20 件，占总数的 0.02%；其他 164 件，占总数的 0.18%。



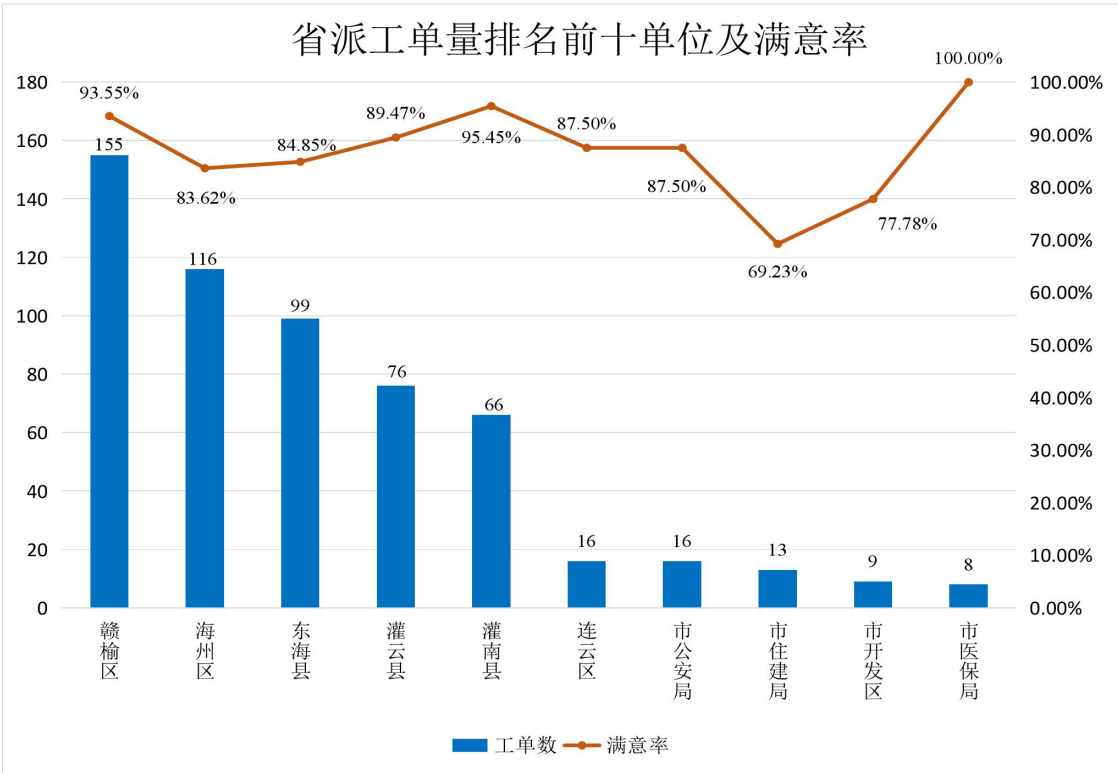
三、省派工单情况

1. 诉求受理情况：10 月份，省 12345 平台交办工单 739 件，较上月减少 278 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 14 件。

2. 诉求处办情况：10 月份，承办省派工单的成员单位共 26 家，工单数量较多的单位有赣榆区 155 件、海州区 116 件、东海县 99 件、灌云县 76 件、灌南县 66 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 97.84%。东海县、灌云县、赣榆区等 19 家单位均为 100%。有 4 家单位存在未按时办结情况，分别为海州区 2 件、连云区 2 件、市住建局 1 件、市市场监管局 1 件。

（2）满意率。本月省派工单满意率为 89.31%。徐圩新区、云台山景区、市发改委等 13 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有港口控股集团 0%、市市场监管局 66.67%、市住建局 69.23%。不满意工单数量较多的单位有海州区 19 件、东海县 15 件、赣榆区 10 件。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：10 月份，东海县数据质量

得分为 29.71 分,灌云县 29.82 分,灌南县 29.15 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	12063	6.87	6.68	7.00	7.00	5.94	5.00	5.00	29.71
灌云县	9198	6.92	6.73	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.82
灌南县	8212	6.24	6.90	7.00	7.00	5.94	5.00	5.00	29.15
赣榆区	11055	6.84	6.67	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.73

2. 办件质效情况: 10 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 21 家,但个别单位仍存在一些问题。

(1) 及时签收率。最低的单位为市档案馆 0%、金融控股集团 0%;其他较低的单位有连云港铁塔 63.64%。

(2) 按时办结率。最低的单位为市应急局 66.67%;其他较低的单位有海州区 91.3%。

(3) 回访满意率。最低的单位为连云港师专 83.33%;其他较低的单位有市体育局 85.71%、市农业农村局 87.5%。

(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情况的单位。

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。本月无实例拨测存在问题的单位。