

12345 在线简报

2021 年第 7 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 6 月 16 日

2021 年 5 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 5 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）：5 月份，灌云县考评得分为 147.5 分，灌南县 141.05 分，东海县 140.79 分，赣榆区 140.18 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	1184	147.5	1	东海县	2044	140.79	3
灌南县	1217	141.05	2	赣榆区	1829	140.18	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：连云区考评得分为 96 分，海州区 95.91 分，市开发区 95.06 分，云台山景区 90.81 分，徐圩新区 88 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	3325	96	1	云台山景区	441	90.81	4
海州区	13119	95.91	2	徐圩新区	616	88	5
市开发区	1306	95.06	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 分以上的单位共有国网连云港供电公司、交通运输集团、连云港电信等 38 家，无群众诉求的单位共有 8 家，无应办结工单的单位有 4 家。

本月连云港银保监分局 82.6 分，连云港铁塔 82.67 分，新奥燃气 84.52 分排名靠后。连云港银保监分局 7 件省派工单中 1 件超时办结，115 件市派工单中市民评价不满意 9 件，7 件省派工单中市民评价不满意 2 件，并存在工单办理情况答复不规范问题，导致按时办结率得分为 19 分，回访满意率得分为 11.09 分，答复规范得分为 8.5 分；连云港铁塔 16 件工单中超时签收 2 件，15 件应结工单中超时办结 2 件，导致及时签收率得分为 2.5 分，按时办结率得分为 11.67 分；新奥燃气 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 12.5 分，答复规范得分为 8.5 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

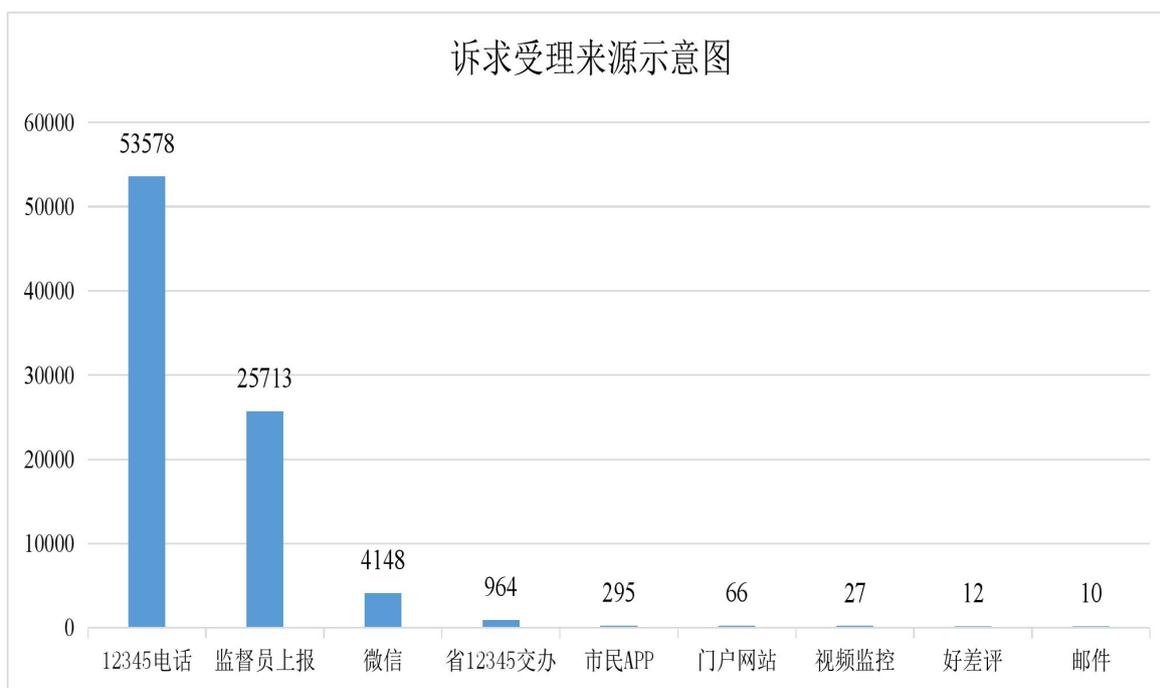
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
国网连云港供电公司	466	99.33	1	市妇联	5	99.00	7
交通控股集团	344	99.21	2	市生态环境局	4	99.00	7
连云港电信	210	99.07	3	市总工会	3	99.00	7
连云港移动	207	99.07	3	市工信局	2	99.00	7
市资源局	199	99.06	5	市财政局	2	99.00	7
市税务局	191	99.05	6	市农业农村局	2	99.00	7
消防支队	116	99.00	7	市国资委	1	99.00	7
市教育局	109	99.00	7	团市委	1	99.00	7
市公积金中心	65	99.00	7	市气象局	1	99.00	7
市城管局	62	99.00	7	市信访局	1	99.00	7
市烟草局	46	99.00	7	城建控股集团	433	98.79	39
港口控股集团	45	99.00	7	市人社局	236	98.60	40
连云港联通	43	99.00	7	市政务办	27	98.00	41
市文广旅局	39	99.00	7	中石化连云港石油分公司	4	98.00	41
市市场监管局	35	99.00	7	市卫健委	230	97.48	43
市发改委	31	99.00	7	市机关管理局	21	97.34	44
江苏有线连云港分公司	26	99.00	7	市住建局	907	96.77	45
市水利局	22	99.00	7	保协	66	95.92	46
工投集团	18	99.00	7	万联能源集团	24	95.67	47
市司法局	15	99.00	7	市公安局	2973	91.14	48
市邮政公司	15	99.00	7	市医保局	152	89.01	49
农发集团	14	99.00	7	人行连云港中心支行	3	89.00	50
连职院	13	99.00	7	市自来水公司	585	86.95	51
报业传媒集团	12	99.00	7	市交通局	615	86.48	52
市民政局	12	99.00	7	新奥燃气	156	84.52	53
连云港师专	8	99.00	7	连云港铁塔	16	82.67	54
市退役军人局	7	99.00	7	连云港银保监分局	154	82.60	55
市应急局	5	99.00	7				

注：市档案馆、商务局、审计局、统计局、民宗局、外办、金融控股集团、碱业公司共 8 家单位本月无工单。市科技局、体育局、地方金融监管局、残联共 4 家单位本月无应办结工单。

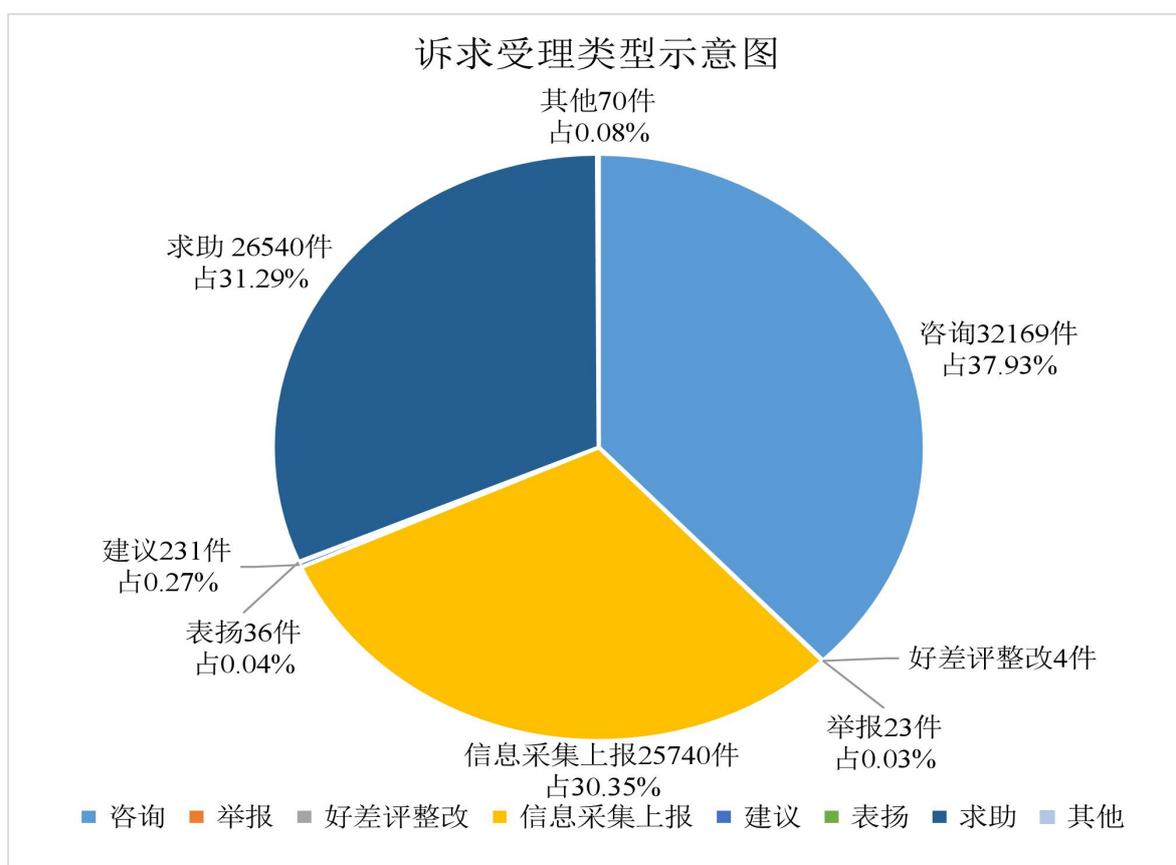
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：5月份，市12345在线平台共受理各类诉求84813件。其中，当月受理82401件，上月结转2412件。市12345在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理50361件，交办服务工单34452件，按时办结率97.68%，及时签收率99.88%，回访满意率96.06%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，5月份，市12345在线平台电话受理53578件，占工单总数的63.17%；监督员上报25713件，占总数的30.32%；微信4148件，占总数的4.89%；省12345平台交办964件，占总数的1.14%；市民APP295件，占总数的0.35%；门户网站66件，占总数的0.08%；视频监控27件，占总数的0.03%；好差评12件，占总数的0.01%；邮件10件。



按受理类别分：咨询类 32169 件，占总数的 37.93%；信息采集上报问题 25740 件，占总数的 30.35%；求助类 26540 件，占总数的 31.29%；建议类 231 件，占总数的 0.27%；表扬类 36 件，占总数的 0.04%；举报类 23 件，占总数的 0.03%；其他 70 件，占总数的 0.08%；好差评整改 4 件。



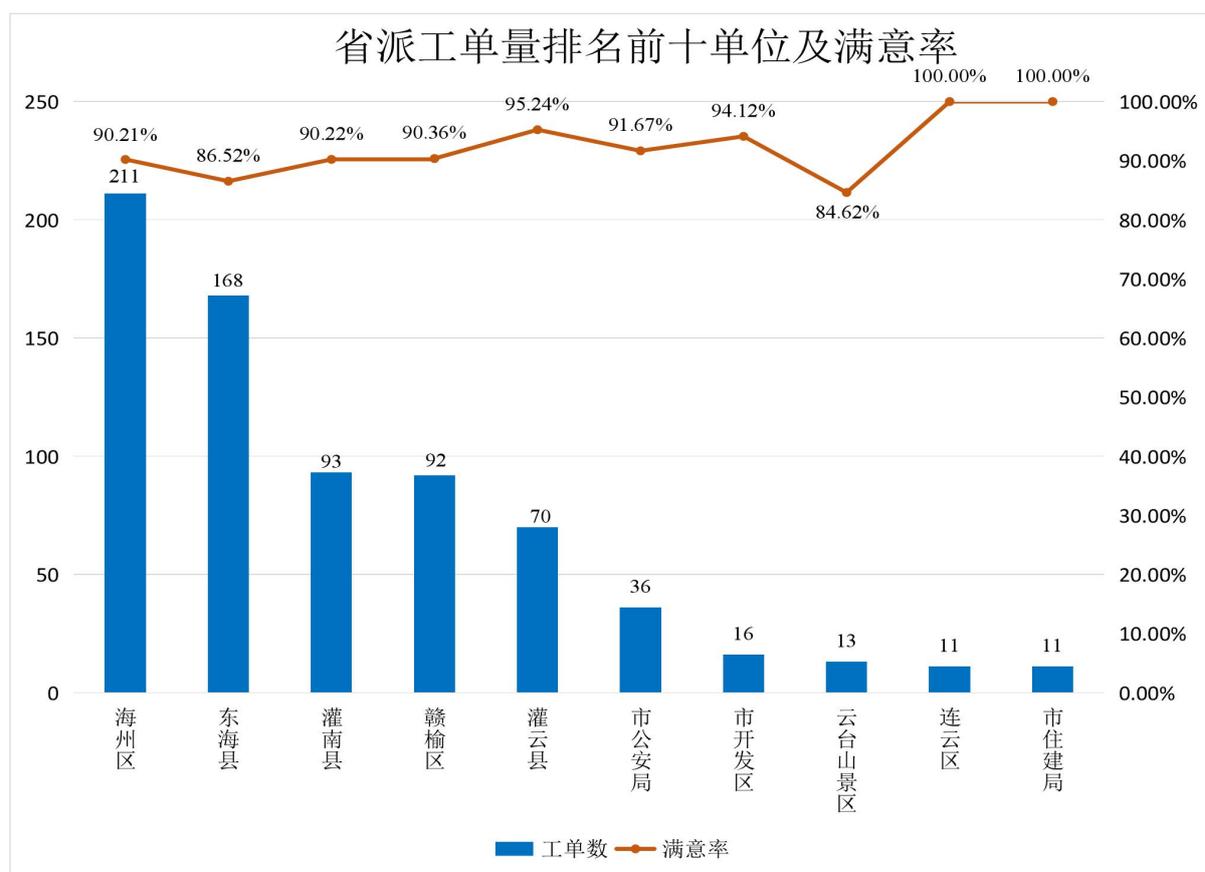
三、省派工单情况

1. 诉求受理情况：5 月份，省 12345 平台交办工单 964 件，较上月增加 164 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 17 件。

2. 诉求处办情况：5 月份，承办省派工单的成员单位共 30 家，工单数量较多的单位有海州区 211 件、东海县 168 件、灌南县 93 件、赣榆区 92 件、灌云县 70 件。

(1) 按时办结率。省派工单按时办结率 99.11%。海州区、灌南县、赣榆区等 25 家单位均为 100%。有 5 家单位存在未按时办结情况，分别为市交通局 2 件、东海县 1 件、连云区 1 件、市政务办 1 件、连云港银保监分局 1 件。

(2) 回访满意率。省派工单回访满意率 89.91%。连云区、市住建局、市资源局等 16 家单位为 100%，回访满意率低于 98% 的有 14 家单位，较低的单位有新奥燃气 50%、自来水公司 50%、连云港银保监分局 71.43%、市交通局 80%、市医保局 80%、徐圩新区 80%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：5月份，东海县数据质量得分为29.75分，灌云县29.88分，灌南县29.14分，赣榆区29.74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	12547	6.79	6.92	7.00	7.00	5.98	5.00	5.00	29.75
灌云县	7220	6.88	6.99	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.88
灌南县	5440	6.17	6.93	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.14
赣榆区	8531	6.75	6.97	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.74

2. 办件质效情况：5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19家，但个别单位仍存在一些问题。

(1) 及时签收率。最低的单位为人行连云港中心支行66.67%；其他较低的单位有连云港铁塔87.5%，万联能源集团91.67%。

(2) 按时办结率。最低的单位为连云港铁塔86.67%。

(3) 回访满意率。最低的单位为连云港银保监分局90.98%，其他较低的单位有市机关管理局91.67%，市医保局92.68%。

(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20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。本月未及时填报知识库内容的单位有徐圩新区、市公安局、新奥燃气、连云港铁塔。

(2) 实例拨测。本月出现扣分情况的单位灌南县、海州区、市公安局，扣分点主要集中在服务流程业务、热点问题敏感度等方面；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。