

12345 在线简报

2022 年第 2 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 1 月 17 日

2021 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）》（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 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）：12 月份，赣榆区考评得分为 147.02 分，灌南县 145.35 分，东海县 142.22 分，灌云县 142.08 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	3963	147.02	1	东海县	2323	142.22	3
灌南县	1755	145.35	2	灌云县	1678	142.08	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 99.45 分，徐圩新区 96.46 分，海州区 91.87 分，连云区 88.89 分，市开发区 86 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	222	99.45	1	连云区	3188	88.89	4
徐圩新区	991	96.46	2	市开发区	1477	86.00	5
海州区	13526	91.87	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教育局、交通控股集团、城建控股集团等 34 家，无群众诉求的单位共有 4 家，无应办结工单的单位有 2 家。

本月连云港铁塔 71.78 分，新奥燃气 80.15 分，连云港师专 80.42 分排名靠后。连云港铁塔 9 件工单中 2 件超时签收，9 件应办结工单中 2 件工单超时办结，及时签收率得分为 0 分，按时办结率得分为 2.78 分；新奥燃气 355 件应办结工单中 81 件工单超时办结，318 件市派工单中 18 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 2.18 分，回访满意率得分为 24.67 分，答复规范得分为 9 分；连云港师专 14 件工单中 2 件超时签收，14 件应办结工单中 2 件工单超时办结，及时签收率得分为 0.71 分，按时办结率得分为 10.71 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

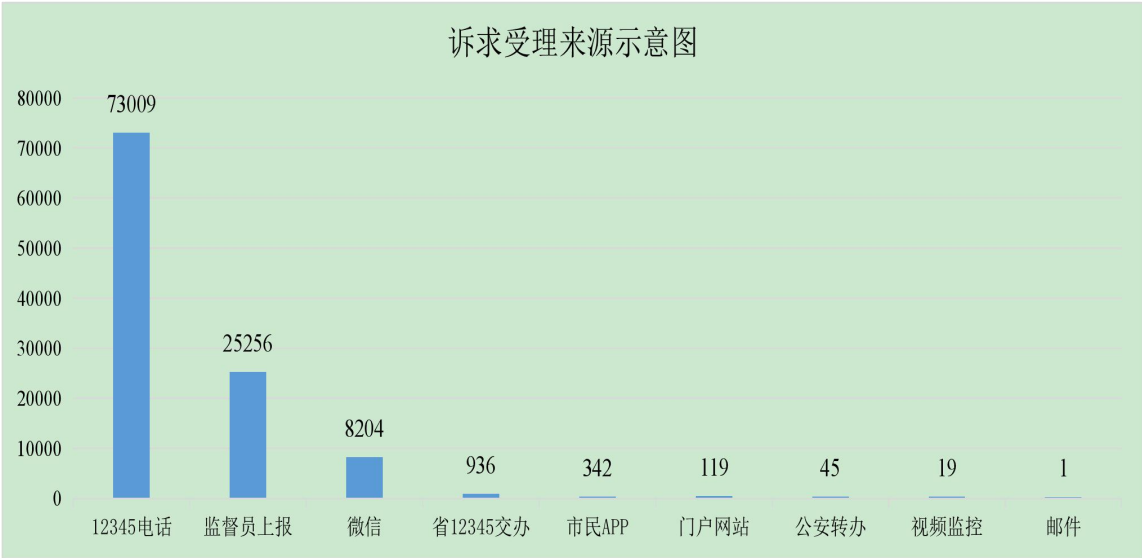
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市教育局	202	100.00	1	市外办	1	99.00	6
交通控股集团	436	99.25	2	市地方金融监管局	1	99.00	6
城建控股集团	432	99.25	2	金融控股集团	1	99.00	6
连云港移动	372	99.19	4	市自来水公司	660	98.98	35
国网连云港供电公司	283	99.10	5	市税务局	512	98.83	36
市公安局	3091	99.00	6	市人社局	465	98.78	37
市医保局	1210	99.00	6	市公积金中心	461	98.78	37
连云港银保监分局	138	99.00	6	市司法局	37	98.59	39
保协	137	99.00	6	连云港电信	235	98.55	40
市政务办	40	99.00	6	港口控股集团	51	98.50	41
市文广旅局	37	99.00	6	连职院	17	98.12	42
市邮政公司	31	99.00	6	市统计局	2	98.00	43
市发改委	28	99.00	6	市体育局	28	96.46	44
市机关管理局	26	99.00	6	市市场监管局	32	95.49	45
江苏有线连云港分公司	26	99.00	6	连云港联通	88	95.10	46
市城管局	25	99.00	6	农发集团	62	95.10	46
市妇联	25	99.00	6	消防支队	197	94.86	48
市烟草局	23	99.00	6	市住建局	1063	94.33	49
市财政局	21	99.00	6	市残联	10	94.00	50
工投集团	14	99.00	6	市资源局	276	91.76	51
报业传媒集团	11	99.00	6	市碱业公司	4	91.50	52
市民政局	11	99.00	6	市水利局	27	90.96	53
市农业农村局	9	99.00	6	市交通局	477	89.58	54
市退役军人局	7	99.00	6	市国资委	2	89.00	55
中石化连云港石油分公司	6	99.00	6	市卫健委	462	85.23	56
市生态环境局	5	99.00	6	人行连云港中心支行	7	84.00	57
市总工会	4	99.00	6	万联能源集团	47	81.95	58
市工信局	3	99.00	6	连云港师专	14	80.42	59
团市委	2	99.00	6	新奥燃气	481	80.15	60
市气象局	2	99.00	6	连云港铁塔	9	71.78	61
市应急局	1	99.00	6				

注：市档案馆、市信访局、审计局、民宗局共 4 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。

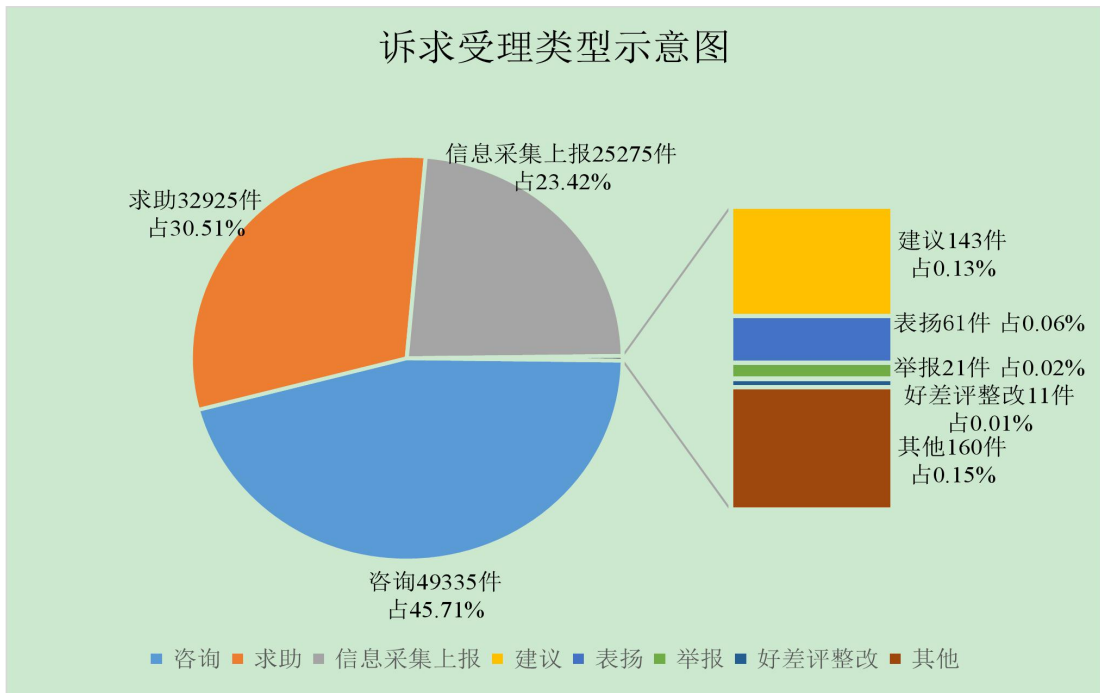
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：12 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 107931 件。其中，当月受理 104397 件，上月结转 3534 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 68897 件，交办服务工单 39034 件，按时办结率 97.6%，及时签收率 99.87%，回访满意率 94.87%。

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 73009 件，占工单总数的 67.64%；监督员上报 25256 件，占总数的 23.4%；微信 8204 件，占总数的 7.6%；省 12345 平台交办 936 件，占总数的 0.87%；市民 APP 342 件，占总数的 0.32%；门户网站 119 件，占总数的 0.11%；公安转办 45 件，占总数的 0.04%；视频监控 19 件，占总数的 0.02%；邮件 1 件。



按受理类别分：咨询类 49335 件，占总数的 45.71%；求助类 32925 件，占总数的 30.51%；信息采集上报问题 25275 件，占总数的 23.42%；建议类 143 件，占总数的 0.13%；表扬类 61 件，占总数的 0.06%；举报类 21 件，占总数的 0.02%；好差评整改 11 件，占总数的 0.01%；其他 160 件，占总数的 0.15%。



三、省派工单情况

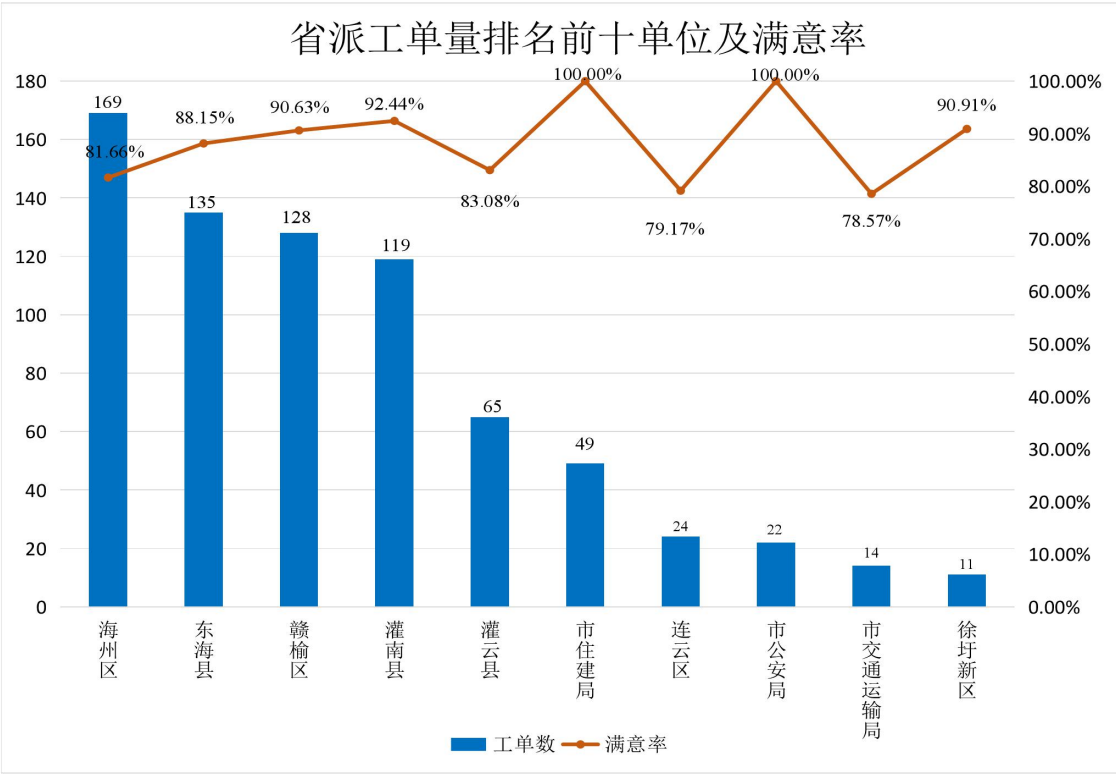
1. 诉求受理情况：12 月份，省 12345 平台交办工单 936 件，较上月增加 113 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 8 件。

2. 诉求处办情况：12 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 169 件、东海县 135 件、赣榆区 128 件、灌南县 119 件、灌云县 65 件。

（1）按时办结率。省派工单按时办结率 99.68%。东海县、

灌南县、赣榆区等 26 家单位均为 100%。市住建局有 1 件未按时办结。

（2）满意率。本月省派工单满意率为 89.42%。市住建局、公安局、农发集团等 19 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有开发区 66.67%，市卫健委 66.67%，市交通局 78.57%，连云区 79.17%，海州区 81.66%。



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 29.7 分，灌云县 29.61 分，灌南县 29.37 分，赣榆区 29.71 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	13039	6.83	6.63	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.70
灌云县	10227	6.72	6.68	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.61
灌南县	9264	6.63	6.83	7.00	7.00	5.79	5.00	5.00	29.37
赣榆区	13805	6.80	6.70	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.71

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，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。最低的单位为市国资委 50%；其他较低的单位有连云港铁塔 77.78%、万联能源集团 80.85%。

（2）按时办结率。最低的单位为新奥燃气 77.18%；其他较低的单位有连云港铁塔 77.78%、人行连云港中心支行 80%。

（3）回访满意率。最低的单位为市碱业公司 80%；其他较低的单位有农发集团 89.19%，连云港联通 89.19%。

（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 23 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。