

12345 在线简报

2021 年第 13 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 12 月 22 日

2021 年 11 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 11 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）：11 月份，赣榆区考评得分为 144.01 分，东海县 141.26 分，灌南县 141.04 分，灌云县 137.38 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	2979	144.01	1	灌南县	1771	141.04	3
东海县	2177	141.26	2	灌云县	1835	137.38	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：市开发区考评得分为 96.78 分，徐圩新区 91.86 分，海州区 89.68 分，云台山景区 88 分，连云区 84.41 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
市开发区	1600	96.78	1	云台山景区	197	88	4
徐圩新区	883	91.86	2	连云区	3554	84.41	5
海州区	14410	89.68	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 分以上的单位共有城建控股集团、自来水公司、市人社局等 29 家，无群众诉求的单位共有 7 家，无应办结工单的单位有 3 家。

本月连云港铁塔 79 分，市体育局 84.91 分，市交通局 85.74 分排名靠后。连云港铁塔 6 件应办结工单中 2 件工单超时办结，按时办结率得分为 0 分；市体育局 11 件工单中 1 件超时签收，8 件市派工单中 2 件市民评价不满意，及时签收率得分为 5.91 分，回访满意率得分为 15 分；市交通局 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，回访满意率得分为 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

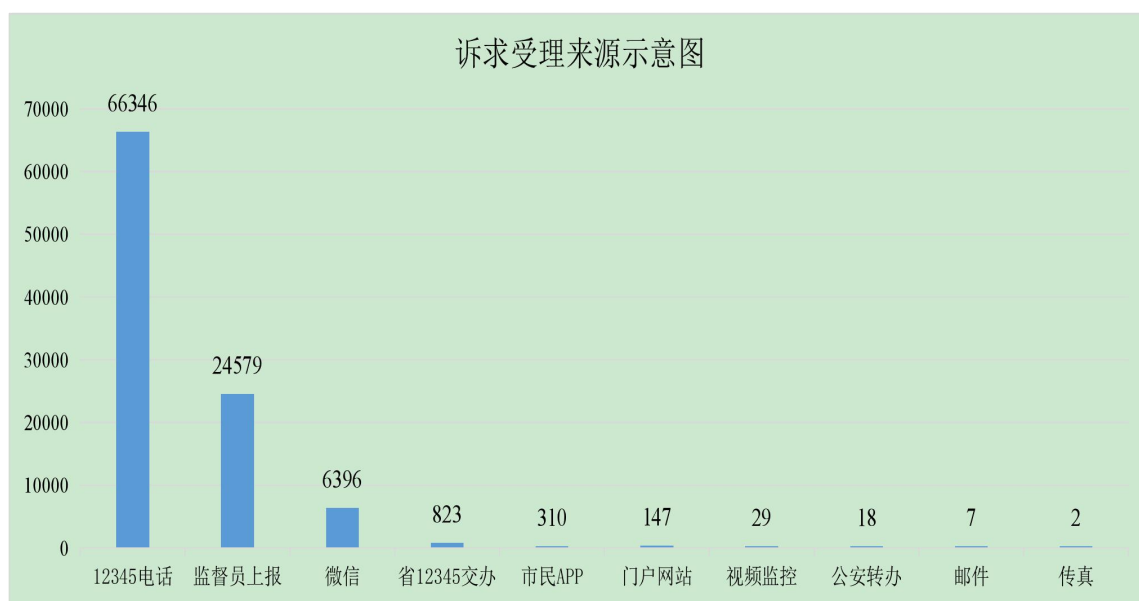
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
城建控股集团	595	99.42	1	市气象局	2	99.00	7
市自来水公司	501	99.32	2	市公积金中心	57	98.74	31
市人社局	450	99.27	3	市市场监管局	41	98.72	32
连云港移动	331	99.15	4	港口控股集团	61	98.24	33
市教育局	212	99.03	5	市税务局	404	98.23	34
市资源局	192	99.01	6	连云港联通	106	97.97	35
连云港银保监分局	128	99.00	7	市邮政公司	46	97.75	36
市政务办	82	99.00	7	人行连云港中心支行	15	97.33	37
江苏有线连云港分公司	60	99.00	7	保协	157	97.30	38
市烟草局	54	99.00	7	新奥燃气	441	97.26	39
市文广旅局	49	99.00	7	市医保局	943	96.77	40
市城管局	46	99.00	7	农发集团	35	95.73	41
市发改委	40	99.00	7	市公安局	3298	95.45	42
市水利局	27	99.00	7	市机关管理局	47	94.99	43
连云港师专	23	99.00	7	市退役军人局	11	94.91	44
连职院	16	99.00	7	国网连云港供电公司	267	94.77	45
市民政局	14	99.00	7	中石化连云港石油分公司	11	94.00	56
市司法局	14	99.00	7	消防支队	257	92.68	47
工投集团	13	99.00	7	市住建局	1192	91.92	48
报业传媒集团	11	99.00	7	市残联	9	89.00	49
市农业农村局	11	99.00	7	金融控股集团	1	89.00	49
市妇联	11	99.00	7	万联能源集团	18	86.86	51
市总工会	7	99.00	7	交通控股集团	392	86.71	52
市商务局	5	99.00	7	连云港电信	208	86.04	53
市应急局	5	99.00	7	市卫健委	524	85.96	54
市地方金融监管局	5	99.00	7	市交通局	416	85.74	55
市工信局	4	99.00	7	市体育局	11	84.91	56
市生态环境局	4	99.00	7	连云港铁塔	7	79.00	57
市碱业公司	4	99.00	7				

注：市信访局、科技局、审计局、统计局、民宗局、外办、国资委共 7 家单位本月无工单。市档案馆、财政局、团市委共 3 家单位本月无应办结工单。

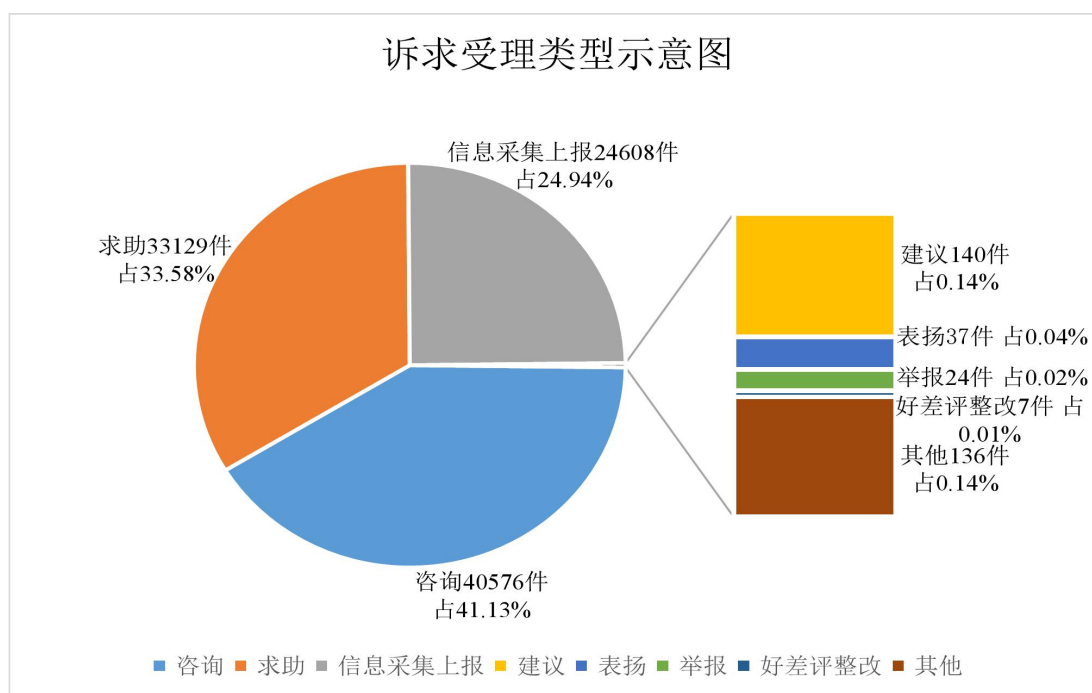
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况: 11月份,市12345在线平台共受理各类诉求98657件。其中,当月受理94354件,上月结转4303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59546件,交办服务工单39111件,按时办结率97.53%,及时签收率99.88%,回访满意率94.25%。

2. 诉求分类情况: 按受理来源分,11月份,市12345在线平台电话受理66346件,占工单总数的67.25%;监督员上报24579件,占总数的24.91%;微信6396件,占总数的6.48%;省12345平台交办823件,占总数的0.83%;市民APP310件,占总数的0.31%;门户网站147件,占总数的0.15%;视频监控29件,占总数的0.03%;公安转办18件,占总数的0.02%;邮件7件;传真2件。



按受理类别分：咨询类 40576 件，占总数的 41.13%；求助类 33129 件，占总数的 33.58%；信息采集上报问题 24608 件，占总数的 24.94%；建议类 140 件，占总数的 0.14%；表扬类 37 件，占总数的 0.04%；举报类 24 件，占总数的 0.02%；好差评整改 7 件，占总数的 0.01%；其他 136 件，占总数的 0.14%。



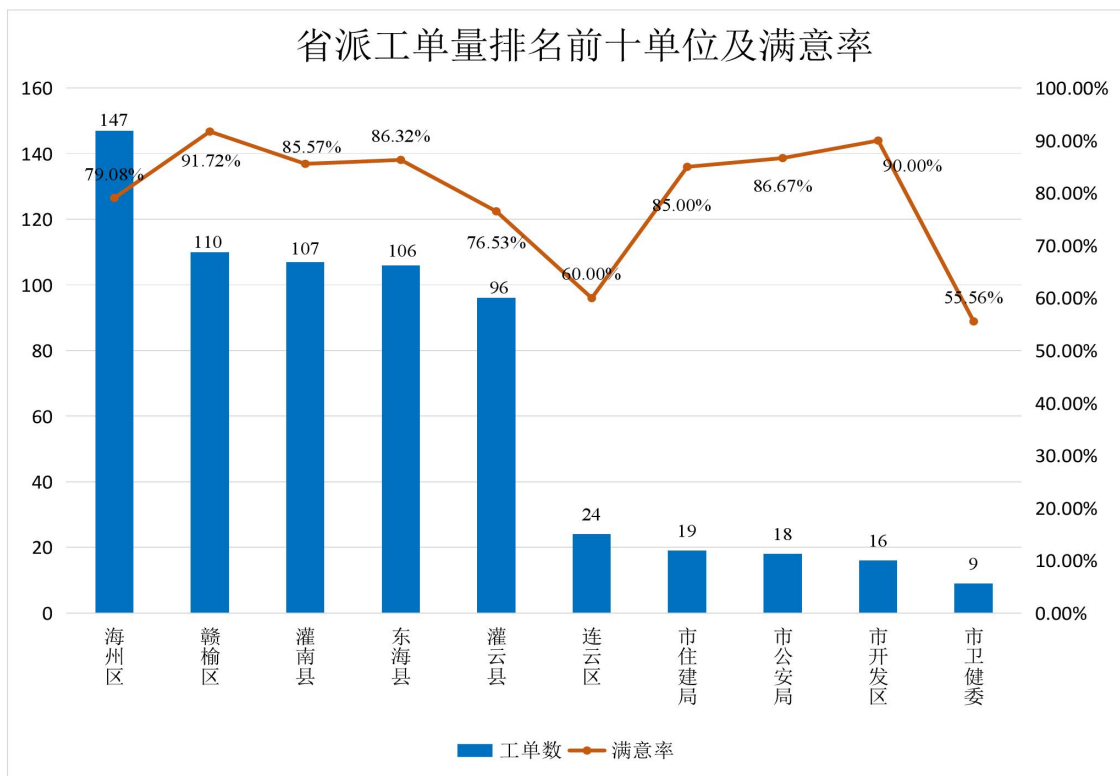
三、省派工单情况

1. 诉求受理情况：11 月份，省 12345 平台交办工单 823 件，较上月增加 84 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 12 件。

2. 诉求处办情况：11 月份，承办省派工单的成员单位共 31 家，工单数量较多的单位有海州区 147 件、赣榆区 110 件、灌南县 107 件、东海县 106 件、灌云县 96 件。

(1) **按时办结率**。省派工单按时办结率 99.2%。东海县、灌南县、赣榆区等 27 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、市医保局 1 件、市交通局 1 件。

(2) **满意率**。本月省派工单满意率为 82.87%。市人社局、资源局、市场监管局等 15 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有云台山景区 50%、交通控股集团 50%、连云港电信 50%。



四、考评指标情况

1. **各县、赣榆区数据质量情况**：11 月份，东海县数据质量得分为 29.6 分，灌云县 29.63 分，灌南县 29.46 分，赣榆区 29.8 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	10677	6.73	6.64	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.60
灌云县	9735	6.73	6.71	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.63
灌南县	8583	6.61	6.78	7.00	7.00	5.92	5.00	5.00	29.46
赣榆区	14286	6.89	6.76	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.80

2. 办件质效情况：11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題。

(1) 及时签收率。最低的单位为金融控股集团0%；其他较低的单位有万联能源集团77.78%、市残联77.78%。

(2) 按时办结率。最低的单位为连云港铁塔66.67%；其他较低的单位有中石化连云港石油分公司90%、消防支队90.43%。

(3) 回访满意率。最低的单位为市体育局75%；其他较低的单位有国网连云港供电公司86.36%、农发集团88.46%。

(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14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。