

12345 在线简报

2020 年第 9 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 10 月 20 日

2020 年 9 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 9 月份绩效考评有关情况通报如下：

一、总体数据情况

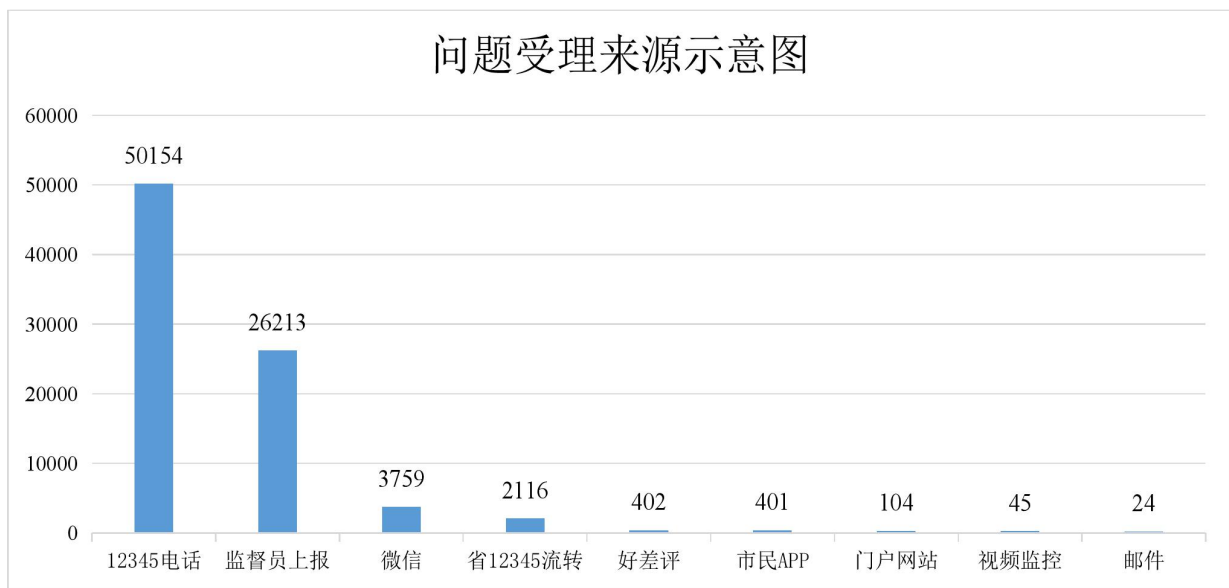
1. 市 12345 在线平台受理情况：9 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 83218 件，其中，当月受理 78589 件，上月结转 4629 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 41489 件，交办服务工单 41729 件，按时办结率 96.27%，及时签收率 99.64%，回访满意率 95.38%。

2. 各县、赣榆区数据质量情况：9 月份，东海县数据质量得分为 29.45 分；灌云县 29.68 分；灌南县 29.48 分；赣榆区 29.39 分。

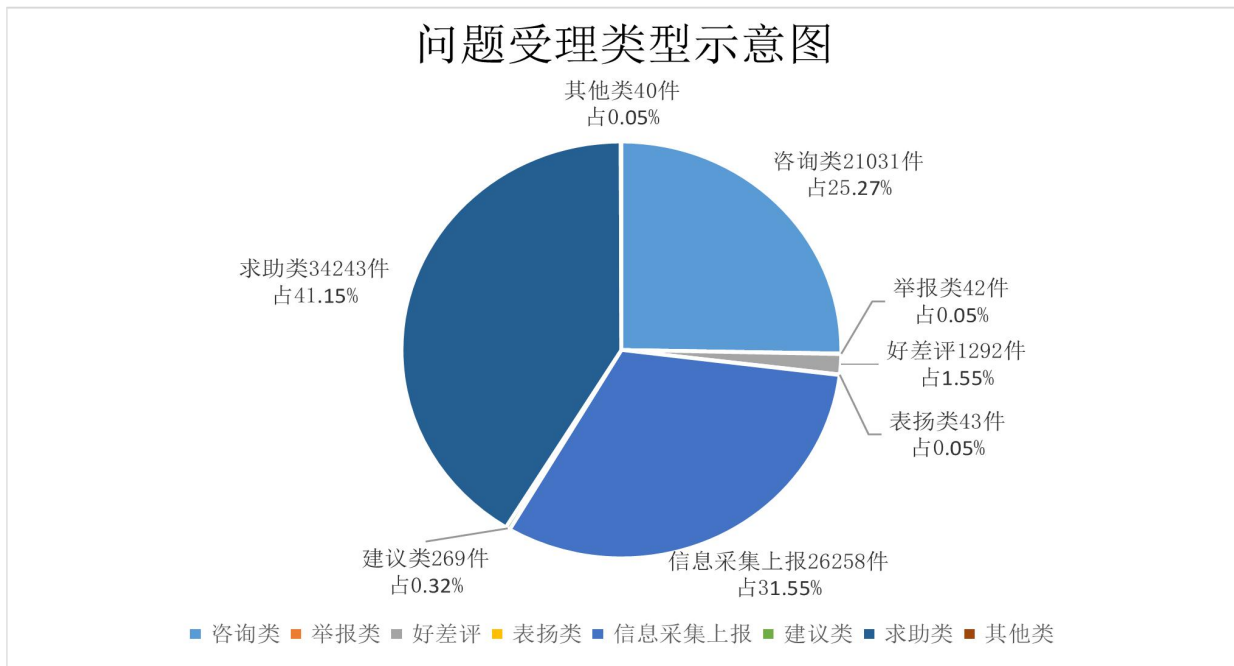
各县、赣榆区数据质量得分情况								
县区	工单总数	数据完整得分	内容完整得分	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性得分	数据质量总分
东海县	12140	9.48	9.99	10.00	10.00	4.98	5.00	29.45
灌云县	6591	9.69	9.99	10.00	10.00	4.99	5.00	29.68
灌南县	6168	9.50	9.93	10.00	10.00	5.00	5.00	29.48
赣榆区	8854	9.42	9.96	10.00	10.00	4.99	5.00	29.39

二、问题分类情况

1. 按受理来源分：9月份，市12345在线平台电话受理50154件，占工单总数的60.27%；监督员上报26213件，占总数的31.5%；微信3759件，占总数的4.52%；省12345在线平台流转2116件，占总数的2.54%；好差评402件，占总数的0.48%；市民APP401件，占总数的0.48%；门户网站104件，占总数的0.12%；视频监控45件，占总数的0.05%；邮件24件，占总数的0.03%。



2. 按受理类别分：信息采集上报问题 26258 件，占总数的 31.55%；求助类 34243 件，占总数的 41.15%；咨询类 21031 件，占总数的 25.27%；好差评 1292 件，占总数的 1.55%；建议类 269 件，占总数的 0.32%；表扬类 43 件，占总数的 0.05%；举报类 42 件，占总数的 0.05%；其他类 40 件，占总数的 0.05%。

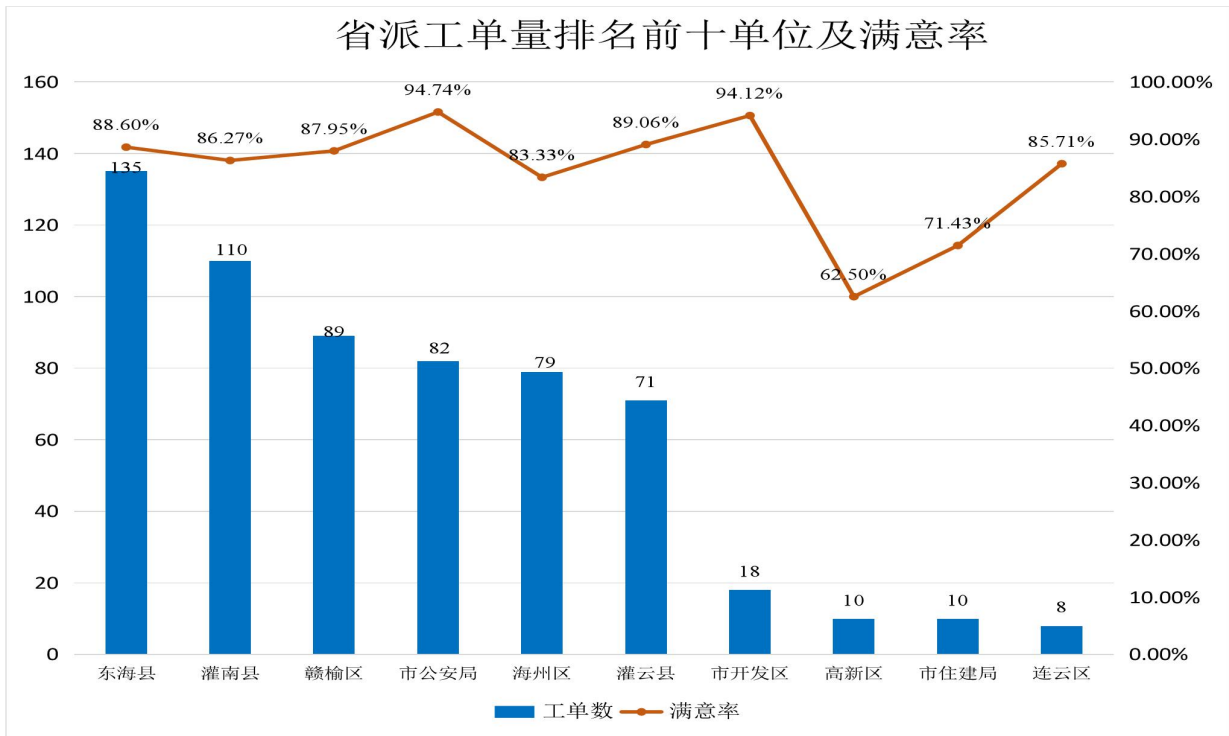


三、省派工单情况

1. 受理情况：9 月份，省 12345 平台交办工单 2116 件，较上月减少 41 件。涉及单位共 29 家。其中，省派工单量排名前十位的单位是东海县（135 件）、灌南县（110 件）、赣榆区（89 件）、市公安局（82 件）、海州区（79 件）、灌云县（71 件）、市开发区（18 件）、高新区（10 件）、市住建局（10 件）、连云区（8 件）。

2. 处办情况：9 月份，省派工单及时签收率 99.76%，按时办结率 97.76%，回访满意率 87.21%。省派工单回访满意率较高的单位有云台山景区、市教育局、人社局等 15 家单位，均为 100%；省派不满意工单共涉及单位 12 家，回访满意率较低的单位有市城管局（20%）、高

新区（62.5%）、市资源局（66.67%）、市住建局（71.43%）、海州区（83.33%）；回访不满意量较多的单位有灌南县（14件）、东海县（13件）、海州区（10件）、赣榆区（10件）、灌云县（10件）。



四、办件质效情况

9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題。

1. 及时签收率。最低的单位为金融控股集团（60%）；其他较低的单位有万联能源集团（85%）、市教育局（87.82%）。

2. 按时办结率。最低的单位为连云港联通（69.23%）；其他较低的单位有连云港铁塔（77.27%）、市住建局（82.69%）。

3. 回访满意率。最低的单位为市体育局（50%）；其他较低的单位有农发集团（76.47%）、万联能源集团（78.57%）。

4. 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。

五、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新奥燃气。

2. **实例拨测。**本月热线服务监管拨测出现扣分情况的单位有东海县、灌云县、灌南县、赣榆区、海州区，扣分点主要集中在服务流程不规范、语言表述不专业、未使用礼貌话术等；成员单位值班电话实例拨测存在接听服务不规范的单位有海州区。

六、考评得分情况

1. **各县、赣榆区（共4家，满分为150分）：**考评得分最高的是灌云县149.35分。赣榆区148.01分，东海县146.51分，灌南县143.78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	1139	149.35	1	东海县	1976	146.51	3
赣榆区	1957	148.01	2	灌南县	1389	143.78	4

2. **各区、功能板块（共6家，满分为100分）：**考评得分满分的有市开发区、徐圩新区。连云区99.47分，海州区98.6分，云台山景区98.13分，高新区87.6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	1895	100	1	海州区	13822	98.6	4
徐圩新区	362	100	2	云台山景区	319	98.13	5
连云区	4064	99.47	3	高新区	2433	87.6	6

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、城建控股集团、市自来水公司、国网连云港供电公司等 39 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 7 家。

本月市体育局（80 分）、万联能源集团（80.91 分）、连云港铁塔（85 分）、连云港联通（85 分）排名靠后。市体育局 6 件回访工单中 3 件不满意，导致回访满意率得分为 0 分；万联能源集团 17 件应结工单中 1 件超时，14 件回访工单中 3 件不满意，导致按时办结率得分为 14.12 分，回访满意率得分为 11.79 分；连云港铁塔 22 件应结工单中 5 件超时，导致按时办结率得分为 0 分；连云港联通 65 件应结工单中 20 件超时，导致按时办结率得分为 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	5002	100	1	市档案馆	3	100	1
城建控股集团	644	100	1	市工信局	3	100	1
市自来水公司	459	100	1	市地方金融监管局	3	100	1
交通控股集团	427	100	1	人行连云港中心支行	3	100	1
国网连云港供电公司	409	100	1	市司法局	2	100	1
港口控股集团	384	100	1	市商务局	2	100	1
连云港电信	322	100	1	市国资委	2	100	1
连云港移动	311	100	1	团市委	2	100	1
市人社局	205	100	1	市信访局	1	100	1
市税务局	139	100	1	市财政局	1	100	1
连云港银保监分局	131	100	1	江苏有线连云港分公司	76	99.37	40
消防支队	130	100	1	市烟草局	34	99.12	41
市医保局	81	100	1	市资源规划局	195	99.02	42
市公积金中心	54	100	1	市机关管理局	51	98.93	43
保协	50	100	1	市交通局	570	98.51	44
市文广旅局	46	100	1	市卫健委	184	97.92	45
市政务办	36	100	1	市农业农村局	14	97.86	46
市发改委	35	100	1	市邮政公司	27	97.00	47
市水利局	30	100	1	市城管局	53	96.25	48
工投集团	28	100	1	中石化连云港石油分公司	9	93.89	49
报业传媒集团	27	100	1	新奥燃气	152	92.61	50
市市场监管局	25	100	1	农发集团	23	90.74	51
市民政局	22	100	1	金融控股集团	5	90.00	52
市生态环境局	11	100	1	市教育局	312	89.19	53
市残联	6	100	1	市住建局	1268	87.21	54
市退役军人局	4	100	1	连云港联通	77	85.00	56
市应急管理局	4	100	1	连云港铁塔	21	85.00	56
市总工会	4	100	1	万联能源集团	20	80.91	57
市碱业公司	4	100	1	市体育局	7	80	58

注：市科技局、审计局、统计局、民宗局、外办、气象局、妇联共7家单位本月无案件。

