

12345 在线简报

2020 年第 6 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 7 月 27 日

2020 年 6 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 6 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：6 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 76527 件，其中，当月受理 72589 件，上月结转 3938 件。市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办理 40546 件，交办服务工单 35981 件，按时办结率 96.69%，及时签收率 99.62%，回访满意率 95.98%。

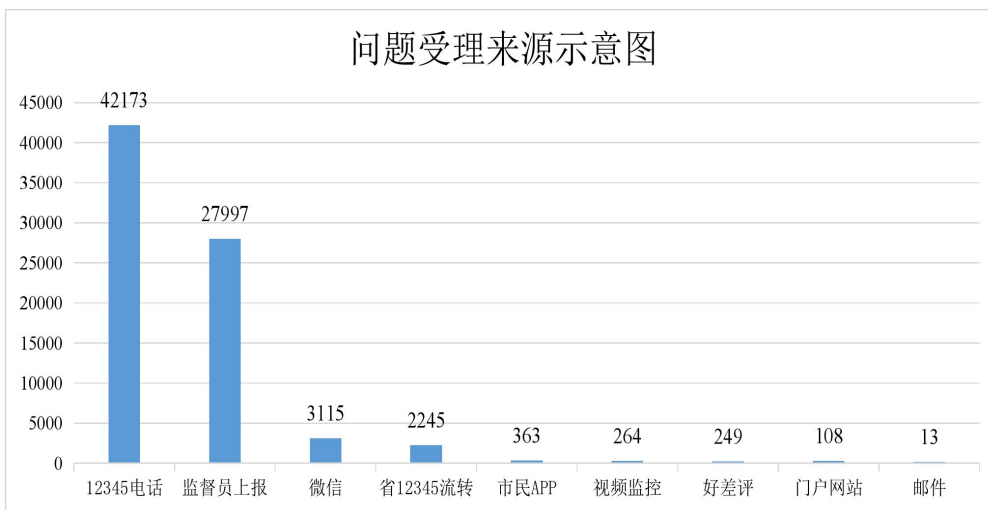
2. 各县、赣榆区数据质量情况：根据省 12345 在线平台反馈，6 月份，我市东海县数据质量得分为 26.30 分；灌云县 29.83 分；灌南县 25.60 分；赣榆区 29.25 分。

各县、赣榆区数据质量得分情况

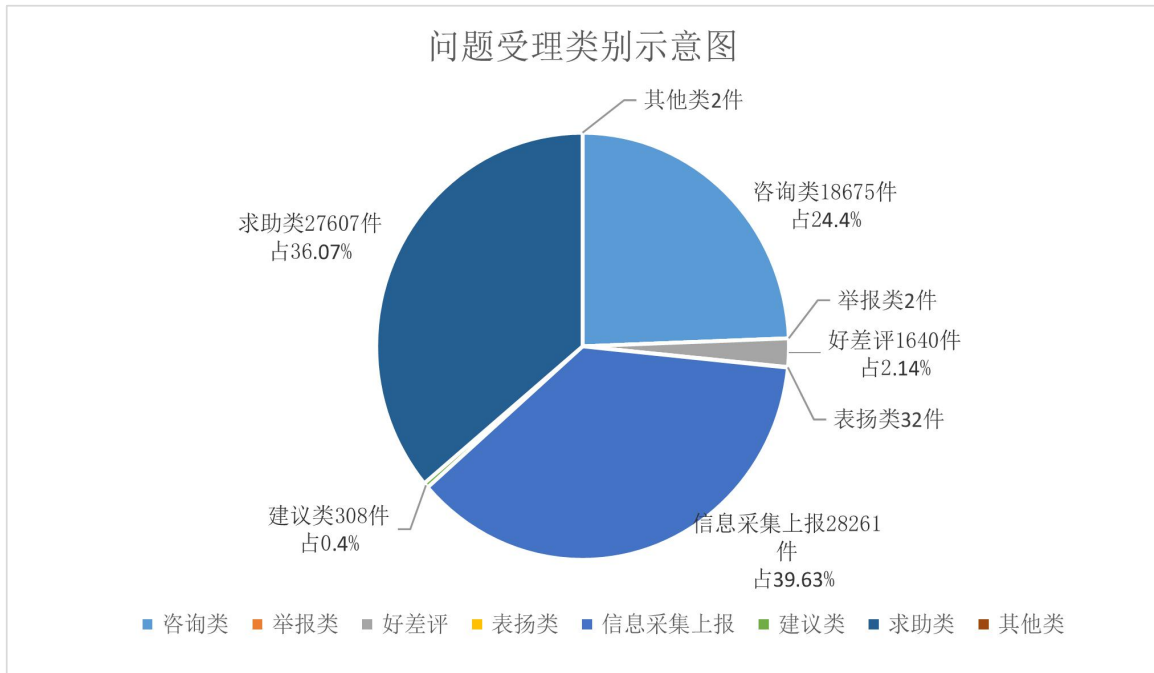
县区	工单总数	数据完整得分	内容完整得分	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性得分	数据质量总分
东海县	6679	9.60	9.43	10.00	10.00	1.89	5.00	26.30
灌云县	7042	9.92	9.76	10.00	10.00	4.99	5.00	29.83
灌南县	6454	9.90	9.97	10.00	10.00	0.72	5.00	25.60
赣榆区	7271	9.85	8.21	10.00	10.00	5.00	5.00	29.25

二、问题分类情况

1. 按受理来源分：6月份，市12345在线平台电话受理42173件，占工单总数的55.11%；监督员上报27997件，占总数的36.58%；微信3115件，占总数的4.07%；省12345在线平台流转2245件，占总数的2.93%；市民APP363件，占总数的0.47%；视频监控264件，占总数的0.35%；好差评249件，占总数的0.33%；门户网站108件，占总数的0.14%；邮件13件，占总数的0.02%。



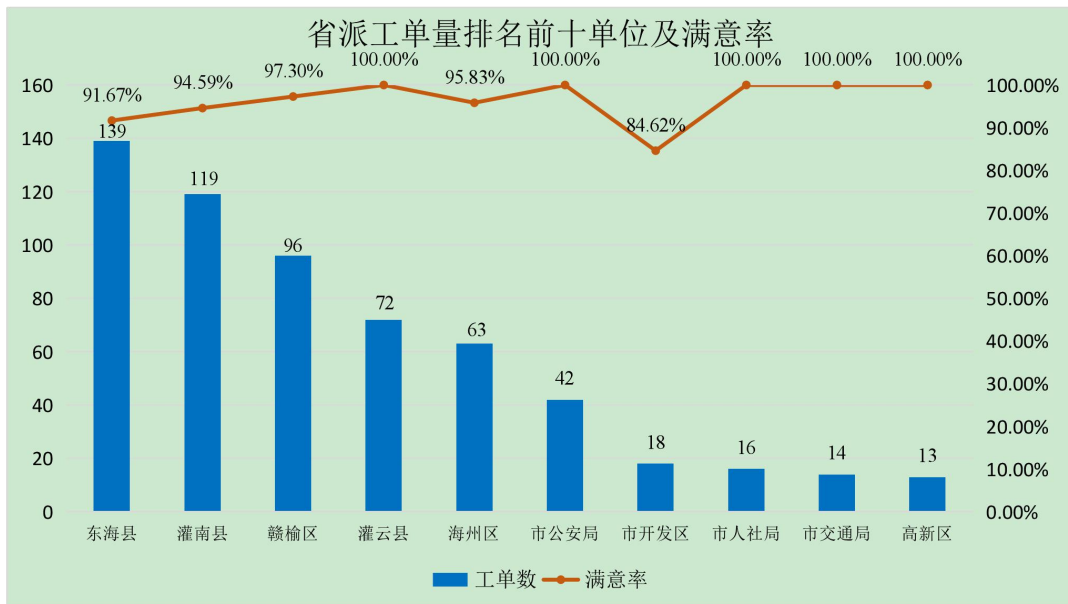
2. 按受理类别分：信息采集上报问题 28261 件，占总数的 36.93%；求助类 27607 件，占总数的 36.07%；咨询类 18675 件，占总数的 24.4%；好差评 1640 件，占总数的 2.14%；建议类 308 件，占总数的 0.4%；表扬类 32 件，占总数的 0.04%；举报类 2 件；其他类 2 件。



三、省派工单情况

6 月份，省 12345 平台交办工单 2245 件，较上月增加 95 件，及时签收率 99.87%，按时办结率 96.93%，回访满意率 95.71%。省派工单量排名前十位的单位是东海县（139 件）、灌南县（119 件）、赣榆区（96 件）、灌云县（72 件）、海州区（63 件）、市公安局（42 件）、市开发区（18 件）、市人社局（16 件）、市交通局（14 件）、高新区（13 件）。省派工单回访满意率较高的单位是灌云县、连云区、高新区等 22 家单位，均为 100%。省派工单回访满意率排名后五位的单位是市自来水公司（0%）、新奥燃气（0%）、市开发区（84.62%）、

东海县（91.67%）、灌南县（94.59%）。



四、办件质效情况

6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。最低的单位为市气象局（0%）；其他较低的单位有人行连云港中心支行（77.78%）、徐圩新区（77.94%）。

2. 按时办结率。最低的单位为连云港联通（12.5%）；其他较低的单位有云台山景区（86.34%）、人行连云港中心支行（87.5%）。

3. 回访满意率。最低的单位为市体育局（50%）；其他较低的单位有市民政局（80%）、市邮政公司（86.67%）。

4. 首次回应率。经抽查，本月未在规定时间内联系服务对象的单位有连云区、高新区、云台山景区。

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市公安局、市医保局、市资源规划局。

2. 实例拨测。本月实例拨测过程中未发现存在接听、转接不规范的单位。

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 150 分，得分较低的是东海县 144.14 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	1185	150.00	1	灌南县	1190	145.06	3
赣榆区	2017	149.18	2	东海县	1947	144.14	4

2. 各区、功能板块（共 6 家，满分为 100 分）：考评得分为满分的是海州区、连云区；市开发区 99.84 分，高新区 98.73 分，徐圩新区 90 分，云台山景区 88.4 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
海州区	12376	100	1	高新区	1782	98.73	4
连云区	3823	100	1	徐圩新区	272	90	5
市开发区	1566	99.84	3	云台山景区	280	88.4	6

3. 市各部门及单位（共 65 家，满分为 100 分）：考评满分的有城建控股集团、市自来水公司、交通控股集团、市教育局、人社局等 30 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 10 家。

本月市体育局（80 分）、人行连云港中心支行（82.5 分）、连云港联通（83.33 分）排名靠后。市体育局 2 件回访工单中 1 件不满意，导致回访满意率得分为 0 分；人行连云港中心支行 18 件工单中有 4 件超时签收，16 件应结工单中 2 件超时，导致及时签收率得分

为 0 分，按时办结率得分为 7.5 分；连云港联通 105 件工单中 7 件超时签收，96 件应结工单中 84 件超时，导致及时签收率得分为 8.33 分，按时办结率得分为 0 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	656	100.00	1	市财政局	1	100.00	1
市自来水公司	434	100.00	1	市国资委	1	100.00	1
交通控股集团	289	100.00	1	农发集团	111	99.93	31
市教育局	224	100.00	1	市资源规划局	272	99.50	32
市人社局	195	100.00	1	市烟草局	36	99.44	33
市卫健委	179	100.00	1	市医保局	76	99.00	34
新奥燃气	163	100.00	1	连云港移动	255	98.96	35
市税务局	145	100.00	1	连云港电信	218	98.46	36
连云港银保监分局	108	100.00	1	市住建局	802	98.43	37
港口控股集团	92	100.00	1	消防支队	109	98.34	38
市城管局	65	100.00	1	市市场监管局	30	98.33	39
市农业农村局	49	100.00	1	国网连云港供电公司	292	98.15	40
市政务办	46	100.00	1	市机关管理局	95	96.25	41
保协	43	100.00	1	市公安局	3358	95.00	42
市发改委	40	100.00	1	中石化连云港石油分公司	10	95.00	42
市公积金中心	38	100.00	1	工投集团	27	93.89	44
市水利局	33	100.00	1	江苏有线连云港分公司	48	93.37	45
报业传媒集团	23	100.00	1	市民政局	16	92.50	46
市退役军人局	11	100.00	1	万联能源集团	16	92.50	46
市生态环境局	10	100.00	1	市交通局	444	92.25	48
市残联	10	100.00	1	市文广旅局	45	91.67	49
市司法局	8	100.00	1	连云港铁塔	35	90.00	50
市碱业公司	5	100.00	1	市气象局	1	90.00	50
市地方金融监管局	3	100.00	1	市邮政公司	17	89.08	52
市总工会	3	100.00	1	连云港联通	105	83.33	53
市妇联	3	100.00	1	人行连云港中心支行	18	82.50	54
市应急管理局	2	100.00	1	市体育局	3	80.00	55
市档案馆	1	100.00	1				

注：市信访局、工信局、科技局、商务局、审计局、统计局、民宗局、外办、团市委、金融控股集团共 10 家单位本月无案件。