

12345 在线简报

2022 年第 6 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 5 月 23 日

2022 年 4 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 4 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）：4 月份，灌南县考评得分为 148.35 分，灌云县 147.33 分，东海县 147.19 分，赣榆区 146.81 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
灌南县	3867	148.35	1	东海县	3776	147.19	3
灌云县	3218	147.33	2	赣榆区	4524	146.81	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：徐圩新区考评得分为 97.94 分，市开发区 97.5 分，云台山景区 96.44 分，连云区 89.2 分，海州区 84.99 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
徐圩新区	1750	97.94	1	连云区	4768	89.20	4
市开发区	3005	97.50	2	海州区	27763	84.99	5
云台山景区	345	96.44	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、医保局、城建控股集团等 38 家，无群众诉求的单位共有 6 家，无应办结诉求的单位共有 1 家。

本月市碱业公司 76.5 分，市体育局 86.5 分，交通控股集团 86.62 分排名靠后。市碱业公司及时签收率 66.67%，得分为 0 分；回访满意率 50%，得分为 12.5 分。市体育局回访满意率 69.23%，得分为 12.5 分。交通控股集团省派工单满意率 66.67%，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

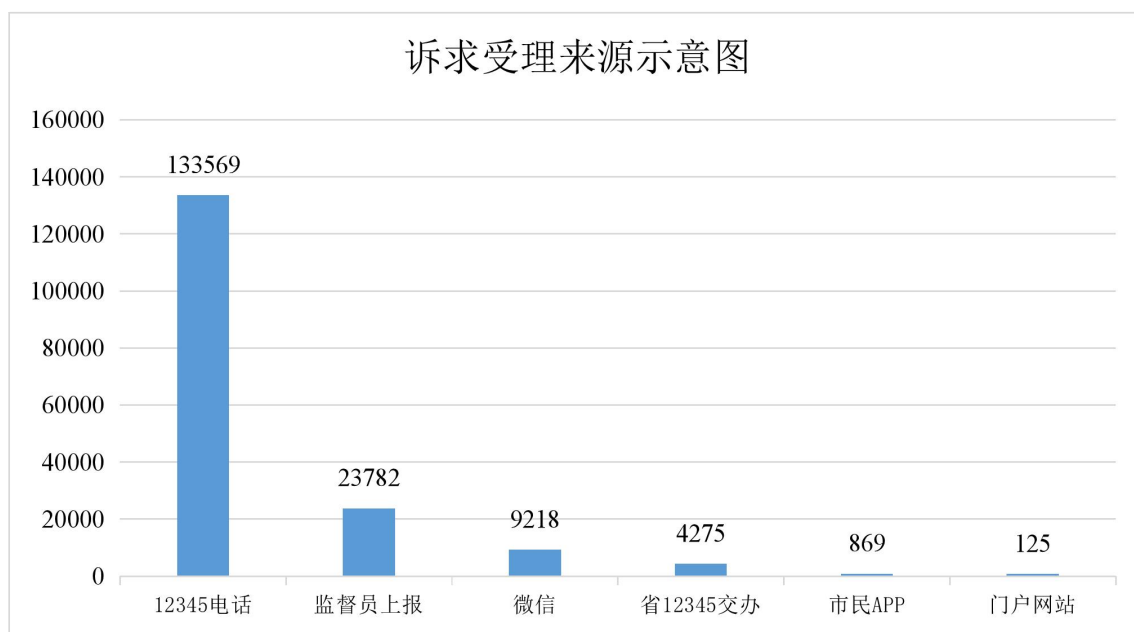
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市教育局	692	99.53	1	团市委	2	99.00	11
市医保局	612	99.45	2	市总工会	2	99.00	11
城建控股集团	523	99.36	3	市信访局	2	99.00	11
连云港移动	404	99.24	4	市工信局	2	99.00	11
市人社局	396	99.23	5	市地方金融监管局	2	99.00	11
市公积金中心	305	99.14	6	市退役军人局	1	99.00	11
市自来水公司	304	99.14	6	市商务局	1	99.00	11
市公安局	2440	99.11	8	市国资委	1	99.00	11
连云港电信	255	99.09	9	连云港银保监分局	112	98.98	39
市资源局	237	99.07	10	市税务局	447	98.78	40
万联能源集团	89	99.00	11	连职院	19	98.74	41
连云港联通	74	99.00	11	市邮政公司	225	98.56	42
市文广旅局	61	99.00	11	消防支队	44	98.38	43
保协	48	99.00	11	市交通局	463	98.30	44
市城管局	39	99.00	11	市政务办	459	98.29	45
江苏有线连云港分公司	25	99.00	11	港口控股集团	566	98.18	46
市市场监管局	24	99.00	11	人行连云港中心支行	19	97.33	47
市烟草局	23	99.00	11	市住建局	588	96.68	48
市机关管理局	19	99.00	11	国网连云港供电公司	148	96.66	49
市水利局	17	99.00	11	连云港铁塔	28	96.50	50
中石化连云港石油分公司	14	99.00	11	市司法局	13	96.31	51
市发改委	13	99.00	11	连云港师专	13	96.31	51
市妇联	11	99.00	11	新奥燃气	167	95.77	53
市民政局	9	99.00	11	市卫健委	725	95.69	54
市应急局	7	99.00	11	工投集团	10	93.17	55
报业传媒集团	7	99.00	11	农发集团	71	89.78	56
市气象局	4	99.00	11	市残联	3	89.00	57
市农业农村局	4	99.00	11	交通控股集团	287	86.62	58
市财政局	4	99.00	11	市体育局	13	86.50	59
市生态环境局	3	99.00	11	市碱业公司	3	76.50	60

注：市档案馆、审计局、统计局、民宗局、外办、金融控股集团共6家单位本月无工单。市科技局本月无应办结工单。

二、总体数据情况

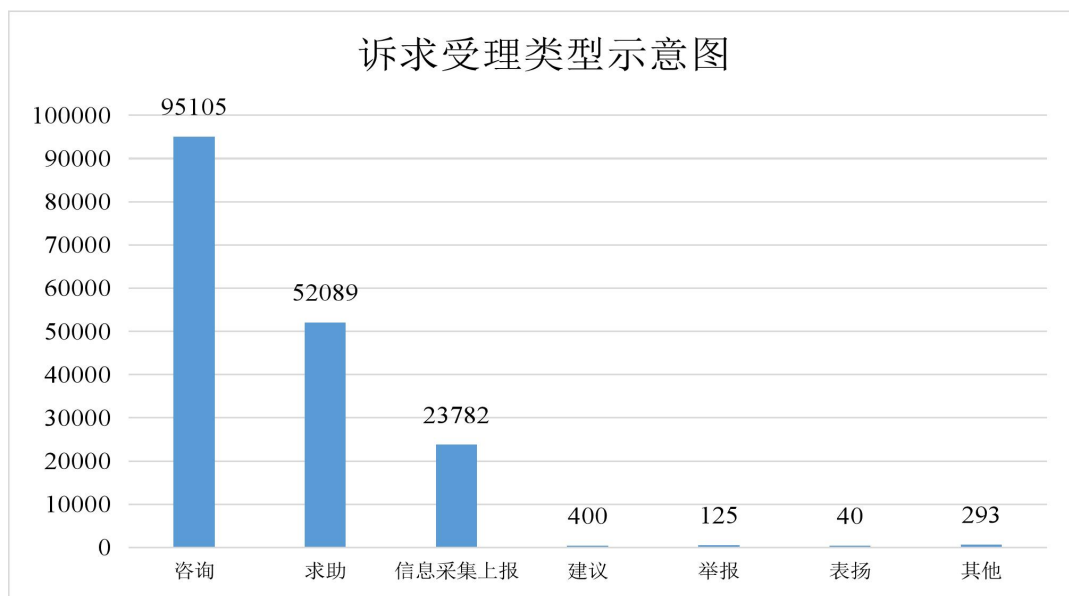
1. 诉求受理情况：4月份，市12345在线平台共受理各类诉求171838件。其中，当月受理168500件，上月结转3338件。市12345在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理107876件，交办服务工单63962件，及时签收率99.93%，按时办结率91.49%，回访满意率96.01%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，4月份，市12345在线平台电话受理133569件，占工单总数的77.73%；监督员上报23782件，占总数的13.84%；微信9218件，占总数的5.36%；省12345平台交办4275件，占总数的2.49%；市民APP869件，占总数的0.51%；门户网站125件，占总数的0.07%。



按受理类别分：咨询类95105件，占总数的55.35%；求助类52089件，占总数的30.31%；信息采集上报问题23782件，占总数的13.84%；建议类400件，占总数的0.23%；举报类125

件，占总数的 0.07%；表扬类 40 件，占总数的 0.02%；好差评整改 4 件；其他类 293 件，占总数的 0.17%。



三、省派工单情况

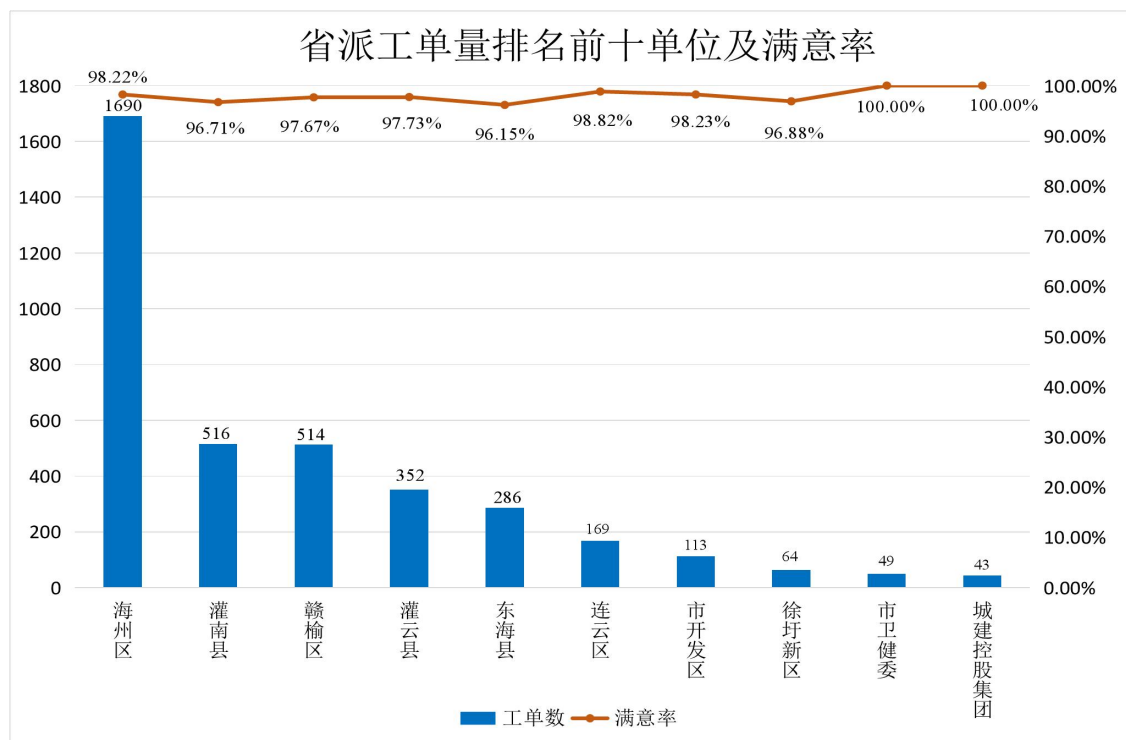
1. 诉求受理情况：4 月份，省 12345 平台交办工单 4275 件，较上月减少 6872 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 787 件。

2. 诉求处办情况：4 月份，承办省派工单的成员单位共 36 家，工单数量较多的单位有海州区 1690 件、灌南县 516 件、赣榆区 514 件、灌云县 352 件、东海县 286 件。

（1）按时办结率。东海县、灌云县、灌南县等 27 家单位均为 100%。海州区、连云区、市交通局等 5 家单位存在未按时办结情况。

（2）满意率。本月省派工单满意率为 97.85%。云台山景区、市教育局、人社局等 23 家单位为 100%。省派工单满意率较低的

单位有交通控股集团 66.67%、农发集团 80%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：4月份，东海县数据质量得分为 29.83 分，灌云县 29.88 分，灌南县 29.72 分，赣榆区 29.86 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	21630	6.97	6.60	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.83
灌云县	17034	6.96	6.78	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.88
灌南县	13486	6.74	6.95	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.72
赣榆区	18398	6.94	6.78	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.86

2. 办件质效情况：4 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 22 家，但个别单位仍存在一些问题。

(1) 及时签收率。最低的单位为市残联、碱业公司 66.67%。其他较低的单位有市司法局、连云港师专 92.31%。

(2) 按时办结率。最低的单位为海州区 81.49%；其他较低的单位有人行连云港中心支行 93.33%。

(3) 回访满意率。最低的单位为市碱业公司 50%；其他较低的单位有市体育局 69.23%、工投集团 83.33%。

(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 12 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。