

# 12345 在线简报

2022 年第 8 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 7 月 22 日

## 2022 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）》（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 6 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）：6 月份，东海县考评得分为 141.17 分，灌南县 140.74 分，灌云县 137.21 分，赣榆区 136.76 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
东海县	3467	141.17	1	灌云县	2225	137.21	3
灌南县	2182	140.74	2	赣榆区	3864	136.76	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 95.67 分，市开发区 94.13 分，连云区 85.76 分，海州区 84.79 分，云台山景区 84.45 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	1251	95.67	1	海州区	16420	84.79	4
市开发区	1782	94.13	2	云台山景区	219	84.45	5
连云区	2576	85.76	3				

**3. 市各部门及单位（共 68 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人社局、连云港移动、连云港电信等 31 家，无企业、群众诉求的单位共有 7 家，无应办结诉求的单位共有 2 家。

本月市妇联 69 分，新奥燃气 83.09 分，团市委、市自来水公司 86 分排名靠后。市妇联及时签收率 60%，得分为 0 分；按时办结率 75%，得分为 0 分。新奥燃气省派工单满意率 50%，得分为 12.5 分，并存在答复不规范、答复知识库提问不及时问题。团市委市派工单满意率 0%，得分为 12.5 分，并存在答复不规范问题。市自来水公司省派工单满意率 0%，得分为 12.5 分，并存在答复不规范问题。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

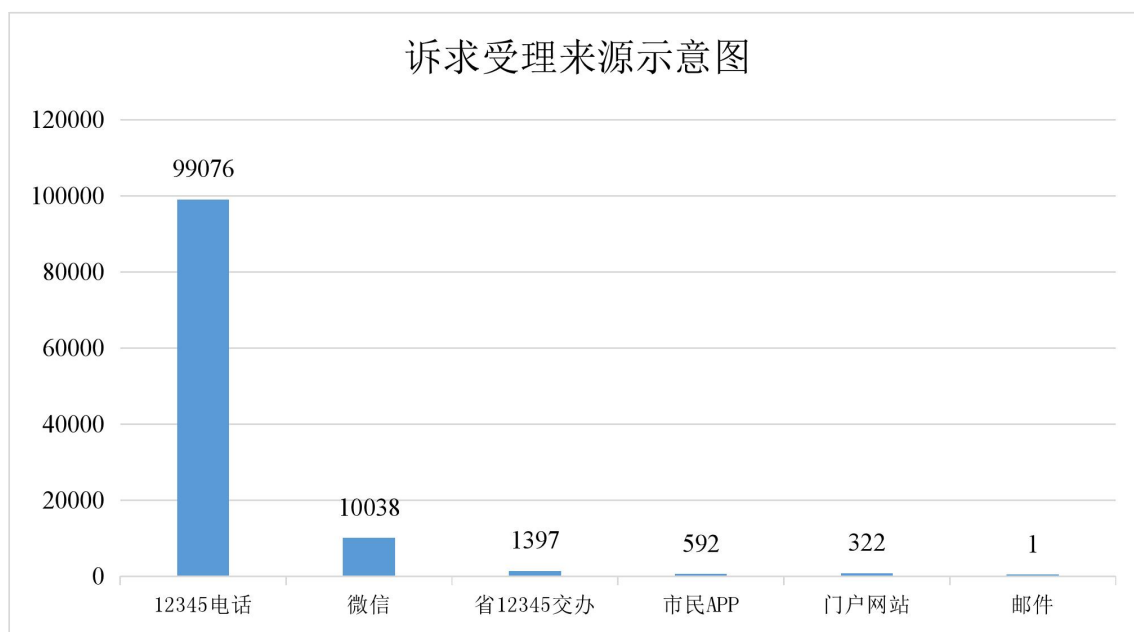
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市人社局	635	99.45	<b>1</b>	市财政局	1	99.00	<b>8</b>
连云港移动	513	99.33	<b>2</b>	市税务局	426	98.74	<b>32</b>
连云港电信	326	99.14	<b>3</b>	交通控股集团	308	98.63	<b>33</b>
市公积金中心	312	99.13	<b>4</b>	市市场监管局	50	98.50	<b>34</b>
国网连云港供电公司	278	99.10	<b>5</b>	连云港银保监分局	230	98.47	<b>35</b>
城建控股集团	266	99.08	<b>6</b>	港口控股集团	124	98.00	<b>36</b>
市邮政管理局	201	99.02	<b>7</b>	连云港联通	65	97.99	<b>37</b>
万联能源集团	95	99.00	<b>8</b>	市政务办	160	97.50	<b>38</b>
保协	93	99.00	<b>8</b>	市医保局	590	97.41	<b>39</b>
市邮政公司	75	99.00	<b>8</b>	市水利局	28	96.50	<b>40</b>
江苏有线连云港分公司	65	99.00	<b>8</b>	市应急局	13	96.31	<b>41</b>
市机关管理局	59	99.00	<b>8</b>	工投集团	13	95.95	<b>42</b>
市文广旅局	45	99.00	<b>8</b>	中石化连云港石油分公司	13	95.79	<b>43</b>
市城管局	32	99.00	<b>8</b>	消防支队	141	94.54	<b>44</b>
市烟草局	27	99.00	<b>8</b>	市交通局	507	94.27	<b>45</b>
连云港师专	26	99.00	<b>8</b>	市教育局	424	93.10	<b>46</b>
市司法局	25	99.00	<b>8</b>	连云港铁塔	9	92.89	<b>47</b>
市残联	12	99.00	<b>8</b>	市卫健委	433	92.86	<b>48</b>
市发改委	10	99.00	<b>8</b>	市公安局	3042	92.75	<b>49</b>
市民政局	9	99.00	<b>8</b>	市住建局	1001	91.98	<b>50</b>
人行连云港中心支行	8	99.00	<b>8</b>	市体育局	10	91.50	<b>51</b>
市气象局	6	99.00	<b>8</b>	农发集团	94	89.67	<b>52</b>
市退役军人局	6	99.00	<b>8</b>	金融控股集团	3	89.00	<b>53</b>
市农业农村局	5	99.00	<b>8</b>	连职院	9	88.25	<b>54</b>
市商务局	5	99.00	<b>8</b>	市资源局	335	86.65	<b>55</b>
市生态环境局	5	99.00	<b>8</b>	市自来水公司	682	86.00	<b>56</b>
市总工会	4	99.00	<b>8</b>	团市委	1	86.00	<b>56</b>
市碱业公司	3	99.00	<b>8</b>	新奥燃气	275	83.09	<b>58</b>
市工信局	2	99.00	<b>8</b>	市妇联	5	69.00	<b>59</b>
市国资委	2	99.00	<b>8</b>				

注：市档案馆、信访局、科技局、审计局、统计局、民宗局、外办共7家单位本月无工单，报业传媒集团、市地方金融监管局本月无应办结工单。

## 二、总体数据情况

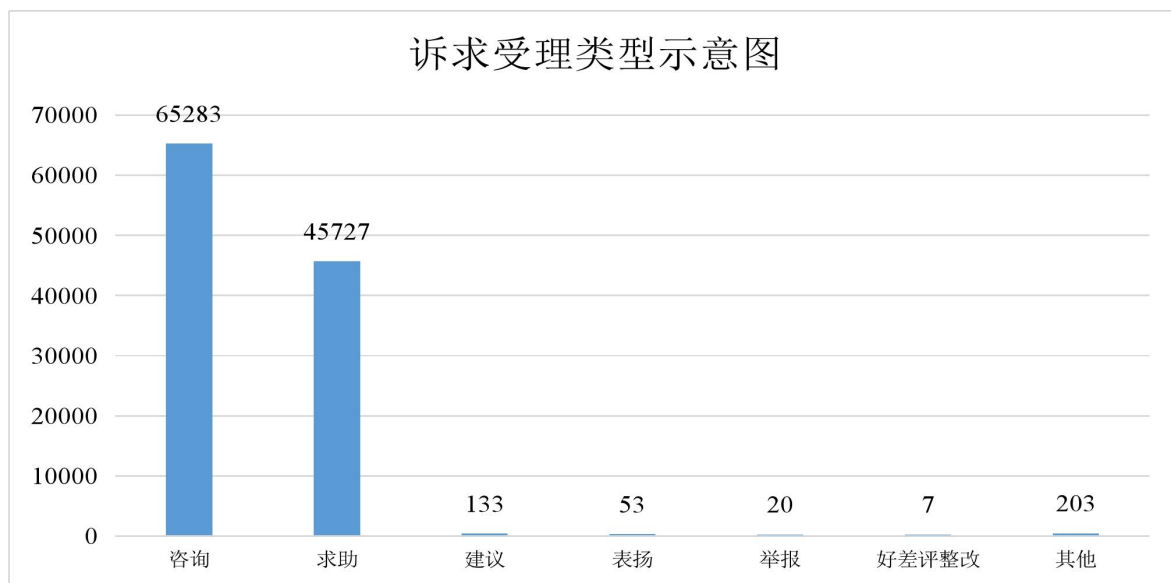
**1. 诉求受理情况:** 6月份,市12345在线平台共受理各类诉求111426件。其中,当月受理106533件,上月结转4893件。市12345在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理65493件,交办服务工单45933件,及时签收率99.91%,按时办结率93.81%,满意率98.18%。

**2. 诉求分类情况:** 按受理来源分,6月份,市12345在线平台电话受理99076件,占工单总数的88.92%;微信10038件,占总数的9.01%;省12345平台交办1397件,占总数的1.25%;市民APP592件,占总数的0.53%;门户网站322件,占总数的0.29%;邮件1件。



按受理类别分:咨询类65283件,占总数的58.59%;求助类45727件,占总数的41.04%;建议类133件,占总数的0.12%;

表扬类 53 件，占总数的 0.05%；举报类 20 件，占总数的 0.02%；好差评整改 7 件，占总数的 0.01%；其他类 203 件，占总数的 0.18%。



### 三、省派工单情况

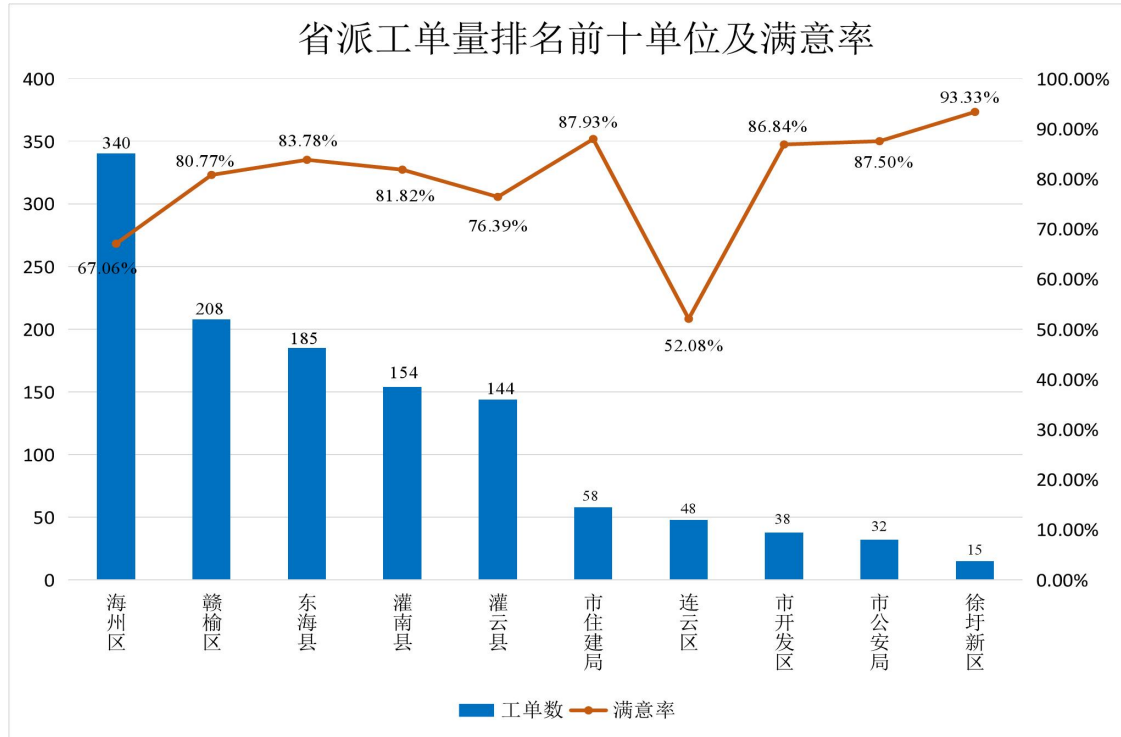
**1. 诉求受理情况：**6 月份，省 12345 平台交办工单 1397 件，较上月减少 580 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 88 件。

**2. 诉求处办情况：**6 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 340 件、赣榆区 208 件、东海县 185 件、灌南县 154 件、灌云县 146 件。

**（1）按时办结率。**东海县、灌云县、灌南县等 21 家单位均为 100%。海州区、赣榆区、农发集团等 7 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 78.38%。市人社局、农业农村局、医保局等 17 家单位为 100%。省派工单满意率较低

的单位有自来水公司 0%、新奥燃气 50%、云台山景区 50%。



#### 四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：6月份，东海县数据质量得分为 29.84 分，灌云县 29.89 分，灌南县 29.83 分，赣榆区 29.84 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	18948	6.94	6.71	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.84
灌云县	13336	6.95	6.82	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.89
灌南县	16515	6.90	6.94	7.00	7.00	5.96	5.00	5.00	29.83
赣榆区	16916	6.91	6.81	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.84

**2. 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，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。**最低的单位为市妇联60%。其他较低的单位有金融控股集团66.67%，连职院、连云港铁塔88.89%。

**(2) 按时办结率。**最低的单位为市妇联75%；其他较低的单位有海州区91.57%，中石化连云港石油分公司92.86%。

**(3) 回访满意率。**最低的单位为团市委0%；其他较低的单位有连职院85.71%、消防支队87.07%。

**(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16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。**本月未及时填报知识库内容的单位有市医保局、市政务办、新奥燃气。

**(2) 实例拨测。**本月无实例拨测存在问题的单位。

附：2022年6月份市各成员单位绩效评估综合得分明细表

---

报送：马士光市长，杨新忠常务副市长，韩尚富秘书长，赵涛副主任。

抄送：市各成员单位。