

# 12345 在线简报

2022 年第 5 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 4 月 28 日

## 2022 年 3 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 3 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）：3 月份，灌云县考评得分为 149.02 分，灌南县 149.01 分，东海县 148.9 分，赣榆区 148.62 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	2638	149.02	1	东海县	3703	148.90	3
灌南县	1970	149.01	2	赣榆区	3488	148.62	4

**2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：**市开发区、徐圩新区考评得分为 98.5 分，连云区 97 分，海州区 96.5 分，云台山景区 95.06 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	2657	98.50	1	海州区	30618	96.50	4
徐圩新区	1913	98.50	1	云台山景区	498	95.06	5
连云区	3362	97.00	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医保局、公积金中心、人社局等 39 家，无群众诉求的单位共有 4 家。

本月消防支队 74.64 分，市统计局 79 分，市商务局、体育局 86.5 分排名靠后。消防支队及时签收率 88.37%，得分为 3.37 分；按时办结率 77.27%，得分为 2.27 分。市统计局按时办结率 0%，得分为 0 分。市商务局回访满意率 0%，得分为 12.5 分。市体育局回访满意率 42.86%，得分为 12.5 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

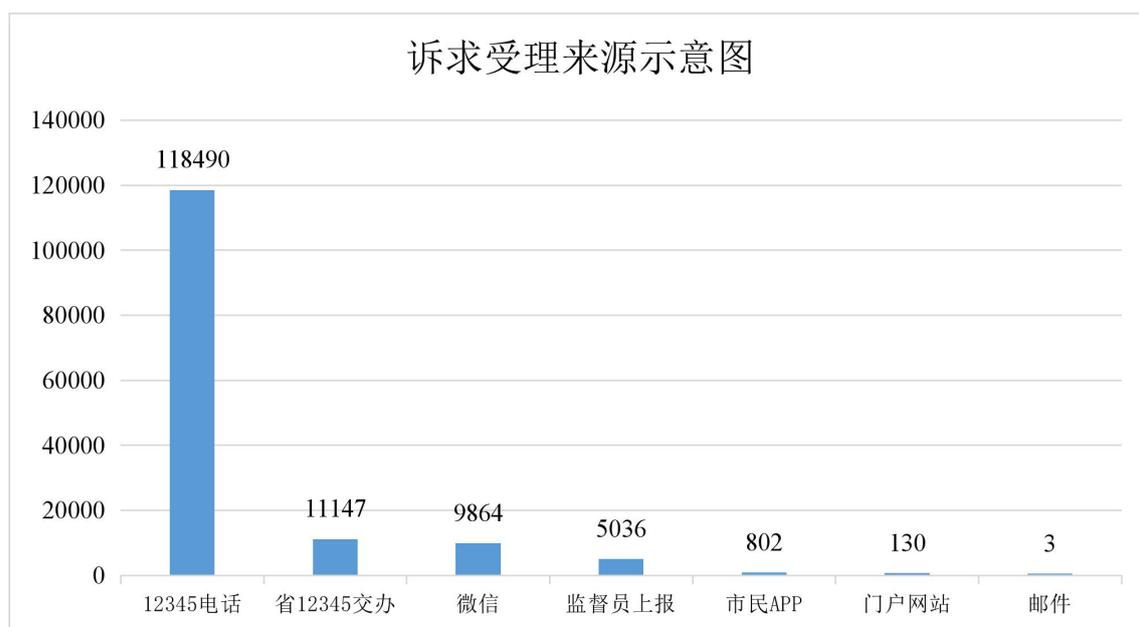
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市医保局	842	99.71	<b>1</b>	市档案馆	2	99.00	<b>9</b>
市公积金中心	524	99.39	<b>2</b>	市工信局	2	99.00	<b>9</b>
市人社局	437	99.30	<b>3</b>	市国资委	2	99.00	<b>9</b>
市税务局	422	99.29	<b>4</b>	市碱业公司	2	99.00	<b>9</b>
连云港移动	308	99.18	<b>5</b>	市信访局	1	99.00	<b>9</b>
连云港银保监分局	168	99.04	<b>6</b>	市科技局	1	99.00	<b>9</b>
市自来水公司	155	99.02	<b>7</b>	市气象局	1	99.00	<b>9</b>
国网连云港供电公司	144	99.01	<b>8</b>	市教育局	511	98.88	<b>40</b>
城建控股集团	129	99.00	<b>9</b>	市邮政公司	84	98.50	<b>41</b>
连云港电信	122	99.00	<b>9</b>	市资源局	255	98.07	<b>42</b>
港口控股集团	119	99.00	<b>9</b>	新奥燃气	159	97.22	<b>43</b>
交通控股集团	94	99.00	<b>9</b>	市交通局	365	96.38	<b>44</b>
连云港联通	65	99.00	<b>9</b>	市公安局	1561	96.16	<b>45</b>
市文广旅局	43	99.00	<b>9</b>	人行连云港中心支行	18	95.67	<b>46</b>
市政务办	29	99.00	<b>9</b>	农发集团	15	95.67	<b>46</b>
市城管局	27	99.00	<b>9</b>	市卫健委	1407	95.19	<b>48</b>
江苏有线连云港分公司	25	99.00	<b>9</b>	报业传媒集团	12	94.36	<b>49</b>
市烟草局	20	99.00	<b>9</b>	连云港师专	10	94.36	<b>49</b>
市财政局	19	99.00	<b>9</b>	保协	79	93.63	<b>51</b>
市民政局	18	99.00	<b>9</b>	市机关管理局	8	91.50	<b>52</b>
市妇联	17	99.00	<b>9</b>	市市场监管局	22	90.36	<b>53</b>
市发改委	15	99.00	<b>9</b>	万联能源集团	45	89.00	<b>54</b>
市司法局	14	99.00	<b>9</b>	市水利局	12	89.00	<b>54</b>
工投集团	14	99.00	<b>9</b>	连云港铁塔	7	89.00	<b>54</b>
市退役军人局	10	99.00	<b>9</b>	市残联	4	89.00	<b>54</b>
市地方金融监管局	9	99.00	<b>9</b>	金融控股集团	2	89.00	<b>54</b>
中石化连云港石油分公司	9	99.00	<b>9</b>	市住建局	418	88.30	<b>59</b>
连职院	9	99.00	<b>9</b>	市体育局	8	86.50	<b>60</b>
市农业农村局	5	99.00	<b>9</b>	市商务局	2	86.50	<b>60</b>
市应急局	5	99.00	<b>9</b>	市统计局	1	79.00	<b>62</b>
市生态环境局	3	99.00	<b>9</b>	消防支队	43	74.64	<b>63</b>
市总工会	3	99.00	<b>9</b>				

注：市审计局、民宗局、外办、团市委共4家单位本月无工单。

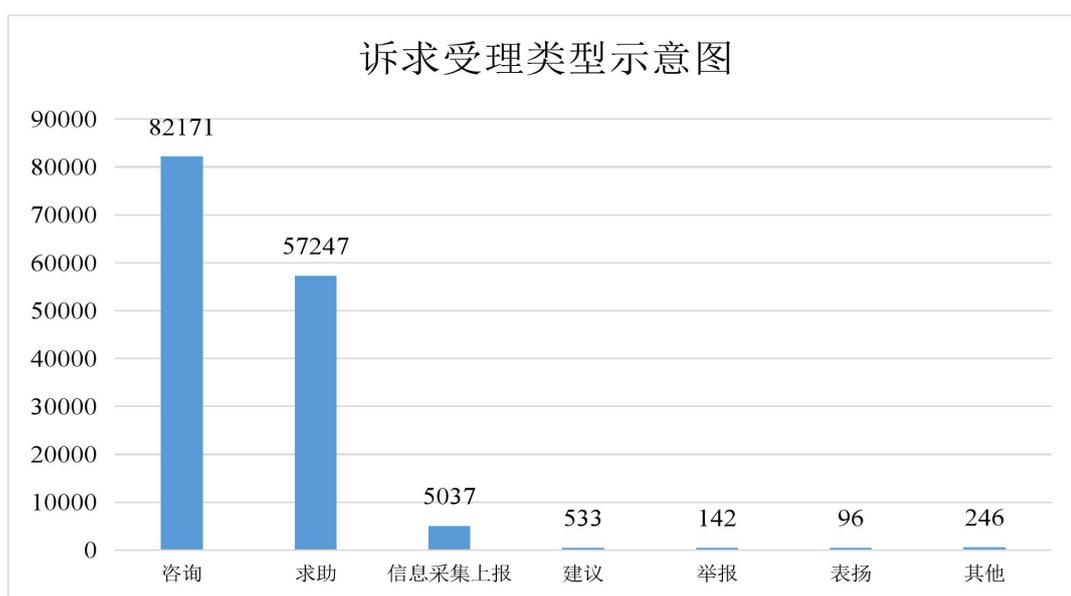
## 二、总体数据情况

**1. 诉求受理情况:** 3月份,市12345在线平台共受理各类诉求145472件。其中,当月受理141880件,上月结转3592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85543件,交办服务工单59929件,及时签收率99.86%,回访满意率96.36%。

**2. 诉求分类情况:** 按受理来源分,3月份,市12345在线平台电话受理118490件,占工单总数的81.45%;省12345平台交办11147件,占总数的7.66%;微信9864件,占总数的6.78%;监督员上报5036件,占总数的3.46%;市民APP802件,占总数的0.55%;门户网站130件,占总数的0.09%;邮件3件。



按受理类别分：咨询类 82171 件，占总数的 56.49%；求助类 57247 件，占总数的 39.35%；信息采集上报问题 5037 件，占总数的 3.46%；建议类 533 件，占总数的 0.37%；举报类 142 件，占总数的 0.1%；表扬类 96 件，占总数的 0.07%；其他类 246 件，占总数的 0.17%。



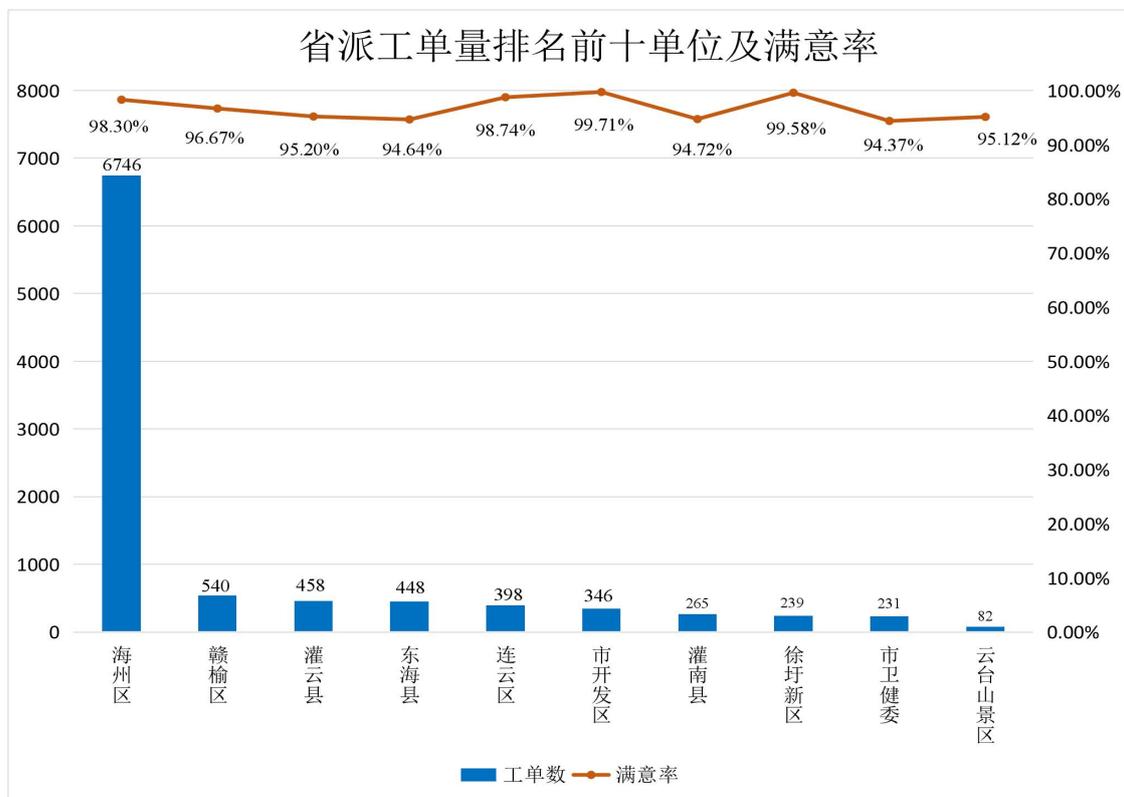
### 三、省派工单情况

**1. 诉求受理情况：**3 月份，省 12345 平台交办工单 11147 件，受疫情影响较上月增长 10447 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 226 件。

**2. 诉求处办情况：**3 月份，承办省派工单的成员单位共 49 家，工单数量较多的单位有海州区 6746 件、赣榆区 540 件、灌云县 458 件、东海县 448 件、连云区 398 件。

(1) **按时办结率。**东海县、灌云县、灌南县等 30 家单位均为 100%。海州区、连云区、云台山景区等 8 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 97.81%。市教育局、交通局、银保监分局等 36 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有市住建局 79.31%。



#### 四、考评指标情况

1. **各县、赣榆区数据质量情况：**3 月份，东海县数据质量得分为 29.83 分，灌云县 29.92 分，灌南县 29.65 分，赣榆区 29.89 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	24082	6.97	6.59	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.83
灌云县	19389	6.98	6.82	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.92
灌南县	15049	6.97	6.92	7.00	7.00	5.71	5.00	5.00	29.65
赣榆区	18219	6.94	6.84	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.89

**2. 办件质效情况：**3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18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50%；其他较低的单位有连云港铁塔71.43%、市残联75%。

**(2) 按时办结率。**最低的单位为市统计局0%；其他较低的单位有消防支队77.27%、人行连云港中心支行91.67%、农发集团91.67%。

**(3) 回访满意率。**最低的单位为市商务局0%；其他较低的单位有市体育局42.86%、连云港师专85.71%、报业传媒集团85.71%。

**(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。