

12345 在线简报

2022 年第 9 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 8 月 26 日

2022 年 7 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 7 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）：7 月份，灌南县考评得分为 147.84 分，东海县 146.06 分，赣榆区 144.80 分，灌云县 144.18 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	2247	147.84	1	赣榆区	4066	144.80	3
东海县	3559	146.06	2	灌云县	2082	144.18	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 99.5 分，云台山景区 98.74 分，市开发区 94.22 分，连云区 93.93 分，海州区 90.52 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	1494	99.50	1	连云区	3364	93.93	4
云台山景区	279	98.74	2	海州区	18093	90.52	5
市开发区	2953	94.22	3				

3. 市各部门及单位（共 69 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、教育局、城建控股集团等 32 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 1 家。

本月新奥燃气 84.3 分、市税务局 85.81 分、市碱业公司 86.5 分排名靠后。新奥燃气市派工单满意率 92.44%，省派工单满意率 75%，满意率得分为 12.22 分，并存在答复不规范问题。市税务局省派工单满意率 50%，满意率得分为 12.5 分，并存在答复不规范问题。市碱业公司市派工单满意率 66.67%，满意率得分为 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

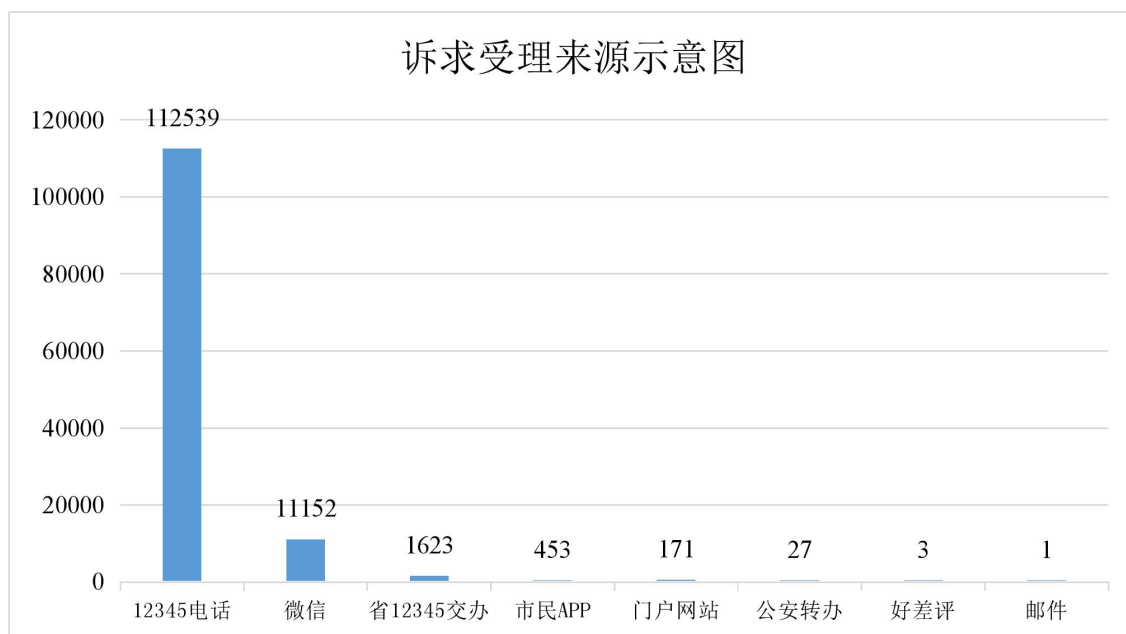
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市人社局	594	99.41	1	金融控股集团	1	99.00	8
市教育局	459	99.28	2	市医保局	825	98.64	33
城建控股集团	337	99.15	3	市公积金中心	292	98.61	34
交通控股集团	314	99.13	4	市统计局	1	98.50	35
市资源局	290	99.11	5	连云港银保监分局	144	98.20	36
国网连云港供电公司	256	99.07	6	市邮政管理局	229	98.05	37
连云港电信	200	99.02	7	江苏有线连云港分公司	33	98.00	38
市政务办	110	99.00	8	连云港铁塔	12	98.00	38
保协	89	99.00	8	市残联	7	98.00	38
万联能源集团	74	99.00	8	市退役军人局	6	98.00	38
连云港联通	61	99.00	8	中石化连云港石油分公司	6	98.00	38
市邮政公司	60	99.00	8	市气象局	1	98.00	38
农发集团	55	99.00	8	消防支队	124	97.96	44
市水利局	53	99.00	8	港口控股集团	156	97.83	45
市机关管理局	50	99.00	8	连云港移动	360	97.68	46
市文广旅局	45	99.00	8	市农业农村局	5	97.00	47
工投集团	45	99.00	8	市交通局	512	96.33	48
市城管局	33	99.00	8	市市场监管局	42	95.46	49
市烟草局	27	99.00	8	市住建局	968	94.66	50
市司法局	22	99.00	8	市体育局	12	93.63	51
人行连云港中心支行	18	99.00	8	市卫健委	496	91.49	52
市发改委	15	99.00	8	市公安局	2639	91.46	53
市民政局	13	99.00	8	市自来水公司	557	90.37	54
连云港师专	11	99.00	8	市应急局	7	89.71	55
报业传媒集团	10	99.00	8	市第一人民医院	764	88.01	56
市财政局	4	99.00	8	市妇联	12	87.91	57
市生态环境局	4	99.00	8	市档案馆	1	87.50	58
市商务局	4	99.00	8	市碱业公司	3	86.50	59
连职院	4	99.00	8	市税务局	495	85.81	60
市工信局	3	99.00	8	新奥燃气	267	84.30	61
市总工会	1	99.00	8				

注：市信访局、审计局、民宗局、外办、国资委、地方金融监管局、团市委共7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

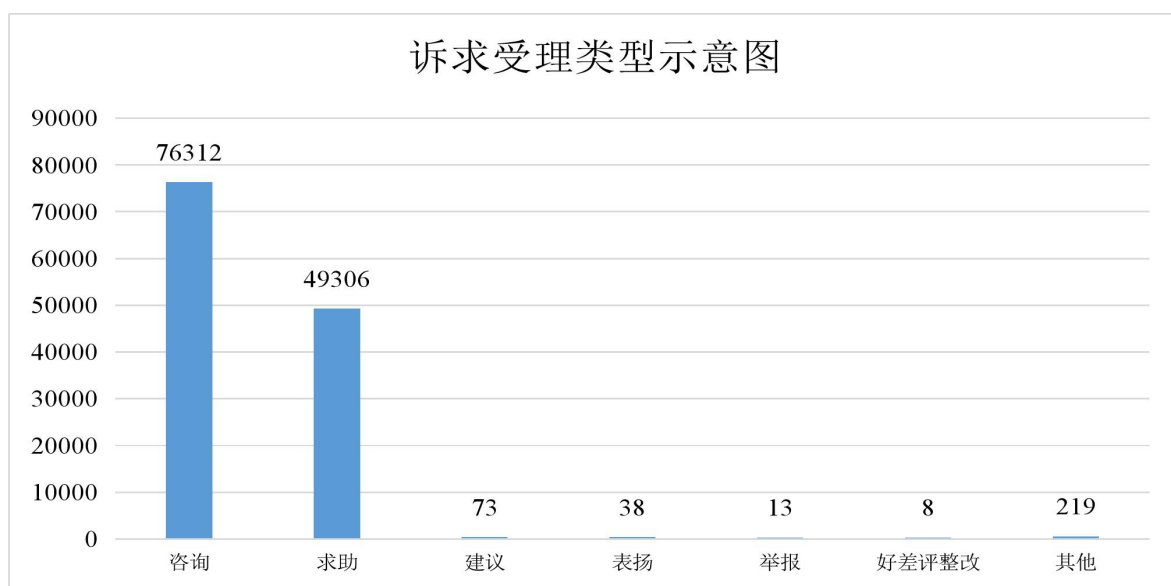
1. 诉求受理情况：7月份，市12345在线平台共受理各类诉求125969件。其中，当月受理121151件，上月结转4818件。市12345在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理76565件，交办服务工单49404件，及时签收率99.92%，按时办结率97.33%，满意率98.61%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，7月份，市12345在线平台电话受理112539件，占工单总数的89.34%；微信11152件，占总数的8.85%；省12345平台交办1623件，占总数的1.29%；市民APP453件，占总数的0.36%；门户网站171件，占总数的0.14%；公安转办27件，占总数的0.02%；好差评3件；邮件1件。



按受理类别分：咨询类76312件，占总数的60.58%；求助

类 49306 件，占总数的 39.14%；建议类 73 件，占总数的 0.06%；表扬类 38 件，占总数的 0.03%；举报类 13 件，占总数的 0.01%；好差评整改 8 件，占总数的 0.01%；其他类 219 件，占总数的 0.17%。



三、省派工单情况

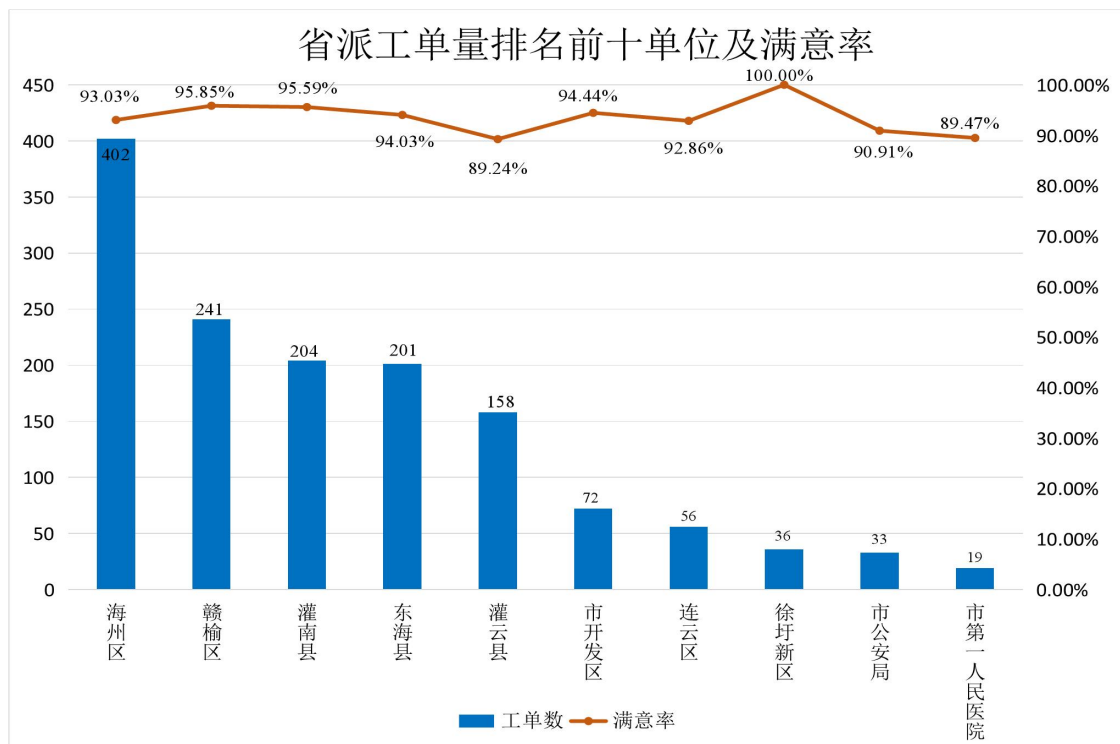
1. 诉求受理情况：7 月份，省 12345 平台交办工单 1623 件，较上月增加 226 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 225 件。

2. 诉求处办情况：7 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 402 件、赣榆区 241 件、灌南县 204 件、东海县 201 件、灌云县 158 件。

（1）按时办结率。东海县、灌云县、灌南县等 23 家单位均为 100%。赣榆区、海州区、连云区等 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 93.22%。徐圩新区、

市交通运输局、医保局等 22 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有市税务局 50%、新奥燃气 75%、市自来水公司 80%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况：7 月份，东海县数据质量得分为 29.85 分，灌云县 29.89 分，灌南县 29.78 分，赣榆区 29.87 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	20795	6.95	6.71	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.85
灌云县	14009	6.95	6.82	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.89
灌南县	15807	6.83	6.88	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	29.78
赣榆区	20445	6.92	6.86	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	29.87

2. 办件质效情况：7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。最低的单位为市档案馆0%。

(2) 按时办结率。本月各成员单位按时办结率总体情况较好。

(3) 回访满意率。最低的单位为市碱业公司66.67%；其他较低的单位有市市场监管局、体育局90.91%。

(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19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档案馆、公安局、交通局、农业农村局、医保局、退役军人局、民宗局、公积金中心、消防支队、残联、气象局、连云港移动。

(2) 实例拨测。本月无实例拨测存在问题的单位。

附：2022年7月份市各成员单位绩效评估综合得分明细表

报送：邢正军代市长，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。