

12345 在线简报

2020 年第 2 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2020 年 1 月 13 日

2019 年 11 月份市 12345 在线平台 绩效考评情况通报

11 月份，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 11 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：11 月份，市 12345 在线平台共受理各类诉求 67565 件，其中当月受理 62574 件、上月结转 4384 件。从办理情况看，直接办结 38170 件，应结案数 27033 件，结案数 24994 件，结案率 92.46%；按时办结数 23760 件，按时办结率 87.89%；及时签收率 99.19%，回访满意率 97.83%。

2.各县、赣榆区数据质量情况：根据省 12345 在线平台反馈，11 月份，我市东海县数据质量得分为 29.71 分，较上月提高 0.32 分；灌云县 29.79 分，较上月提高 0.66 分；灌南县 29.75 分，较上月提高 0.35 分；赣榆区 29.62 分，较上月提高 0.32 分。

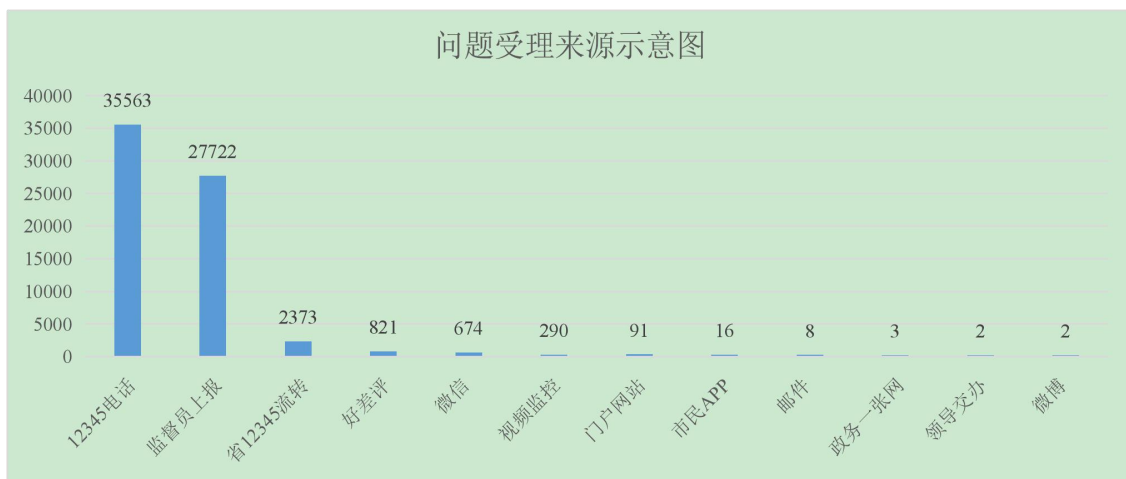
各县、赣榆区数据质量得分情况

县区	工单总数	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	数据质量总分
		诉求内容完整率	电话服务占比	过程占比	结果占比	结果信息完整率	回访信息完整率	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性	
东海县	4459	100.00%	99.80%	98.34%	94.53%	100.00%	100.00%	10.00	10.00	5.00	5.00	29.71
灌云县	4555	100.00%	99.61%	100.00%	95.39%	99.98%	100.00%	10.00	10.00	4.99	5.00	29.79
灌南县	4977	100.00%	95.19%	100.00%	96.28%	100.00%	100.00%	10.00	10.00	5.00	5.00	29.75
赣榆区	4797	100.00%	96.72%	99.98%	92.22%	100.00%	100.00%	10.00	10.00	5.00	5.00	29.62

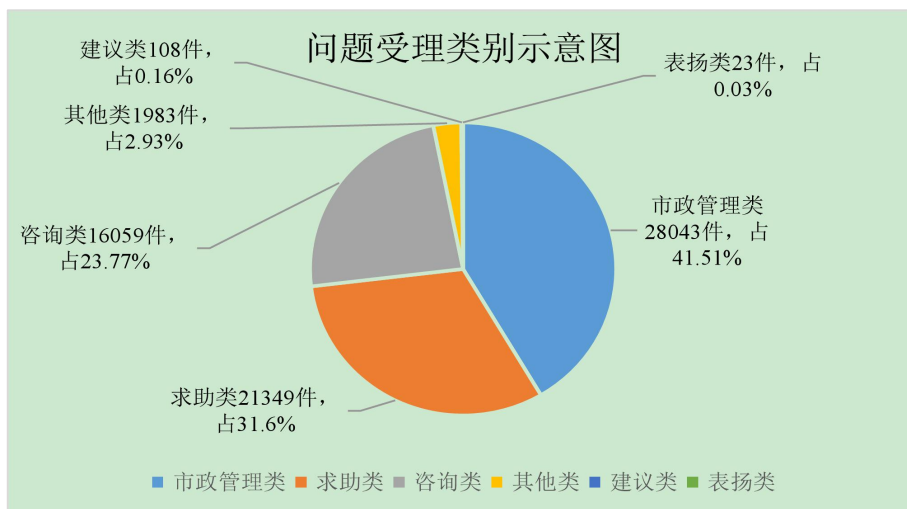
备注：表中数据为各县区通过系统接口报送至省平台的数据，统计时间为2019年10月26日至2019年11月25日；总分= (B*2+C*4+D*4) + (A*4+E*4+F*2+G+H)/3+I+J。

二、问题分类情况

1.按受理来源分：11月份，市12345在线平台电话受理35563件，占案件总数的52.64%；监督员上报27722件，占总数的41.03%；省12345在线平台流转2373件，占总数的3.51%；好差评821件，占总数的1.22%；微信674件，占总数的1%；视频监控290件，占总数的0.43%；门户网站91件，占总数的0.13%；市民APP16件，邮件8件，政务一张网3件，领导交办2件，微博2件。

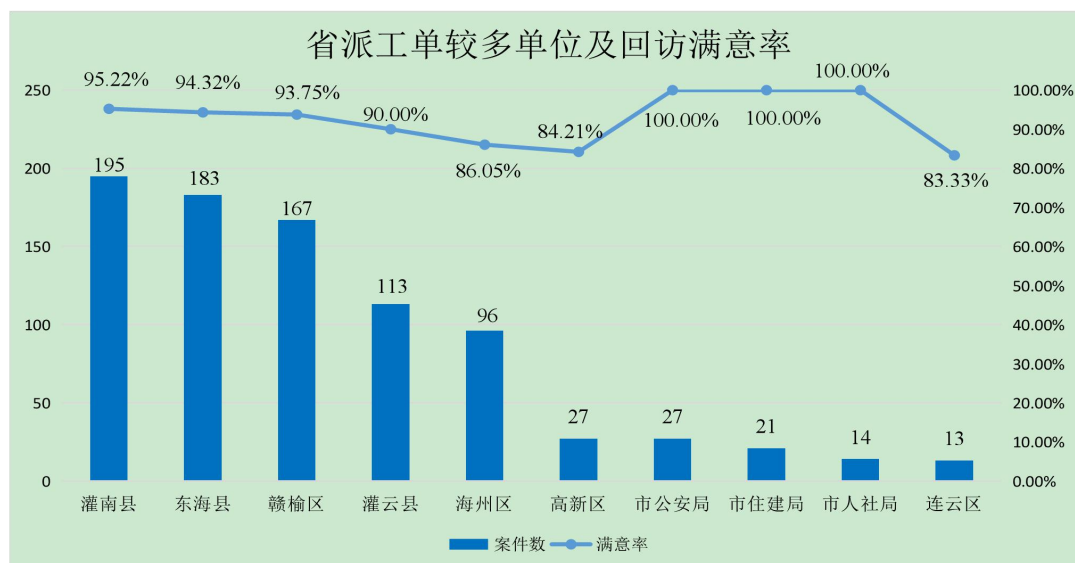


2.按受理类别分：市政管理类28043件，占案件总数的41.51%；求助类21349件，占总数的31.6%；咨询类16059件，占总数的23.77%；其他类1983件，占总数的2.93%；建议类108件，占总数的0.16%；表扬类23件，占总数的0.03%。



三、省派工单情况

11月份，省12345平台流转工单2373件，较上月增加886件，及时签收率99.62%，按时办结率92.55%，回访满意率92.81%。省派工单涉及较多的单位有灌南县（195件）、东海县（183件）、赣榆区（167件）、灌云县（113件）、海州区（96件）、高新区（27件）、市公安局（27件）、住建局（21件）、人社局（14件）、连云区（13件）等。省派工单回访满意率最高的是市公安局、住建局、人社局等18家单位，均为100%；较低的是港口控股集团（0%）、市教育局（50%）。



四、办件质效情况

11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题。

1.及时签收率。最低的为人行连云港中心支行（0%）、市科技局（0%）；其他较低的单位有万联能源集团（60%）。

2.按时办结率。最低的单位为市住建局（29.5%）；其他较低的单位为连云港银保监分局（42.61%）、云台山景区（65.22%）。

3.回访满意率。较低的单位为港口控股集团（82.46%）。

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为市公安局。

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是东海县、灌云县、徐圩新区、市科技局、公安局、医保局、应急管理局、民宗局、烟草局、新奥燃气。

2.实例拨测。本月实例拨测过程中发现存在接听、转接不规范的单位是市市场监管局。

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南县150分，得分较低的是赣榆区145.22分。

各县、赣榆区案件数量、考评得分及排名表

单位	总案件数	得分	排名	单位	总案件数	得分	排名
灌南县	968	150	1	东海县	1364	147.71	3
灌云县	1040	149.19	2	赣榆区	1359	145.22	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、高新区，得分较低的是云台山景区85分。

各区（功能板块）案件数量、考评得分及排名表

单位	总案件数	得分	排名	单位	总案件数	得分	排名
海州区	10131	100	1	徐圩新区	153	96	4
连云区	3306	100	1	开发区	1335	95	5
高新区	1297	100	1	云台山景区	185	85	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、交通控股集团、市自来水公司、资源局、国网连云港供电公司等 32 家单位。本月市各成员单位中无群众诉求的共有 9 家。

本月连云港银保监分局（75 分），排名末位，应结案数 115 件，结案数 100 件，其中超期结案 51 件，超期未结案数 15 件，按时办结率仅为 42.61%；此外，连云港银保监分局在 2019 年 9 月及 10 月份绩效考评中均排名倒数第二，中心于 2019 年 12 月 5 日下发督办单，要求其自查、整改，并将整改情况于 12 月 13 日以书面形式反馈至我中心，但至今仍未收到相关回复。望连云港银保监分局高度重视 12345 工作，进一步提高责任意识，主动作为，有效提升处置效率。

（注：因省 12345 平台统计的数据下发时间推迟，故市 11 月份绩效考评情况通报延期发布。）

市各部门及单位案件数量、考评得分及排名表

单位	总案件数	得分	排名	单位	总案件数	得分	排名
城建控股集团	449	100	1	市工信局	2	100	1
交通控股集团	312	100	1	市妇联	2	100	1
市自来水公司	310	100	1	市档案馆	1	100	1
市资源局	235	100	1	市地方金融监管局	1	100	1
国网连云港供电公司	222	100	1	新奥燃气	129	99	33
市人社局	188	100	1	市医保局	41	99	33
连云港移动	174	100	1	江苏有限连云港分公司	17	99	33
市税务局	153	100	1	市烟草局	62	98	36
连云港电信	147	100	1	连云港铁塔	13	98	36
市卫健委	124	100	1	市交通局	461	96	38
市民政局	78	100	1	市机关管理局	11	96	38
市公积金中心	55	100	1	市教育局	481	94	40
市城管局	46	100	1	市市场监管局	41	94	40
市退役军人局	34	100	1	消防支队	72	93	42
市水利局	28	100	1	工业集团	19	93	42
市文广旅局	27	100	1	港口控股集团	67	91	44
市发改委	20	100	1	市公安局	2617	90	45
市政务办	20	100	1	市碱业公司	22	90	45
报业传媒集团	19	100	1	万联能源集团	5	90	45
市生态环境局	6	100	1	市财政局	4	90	45
市总工会	6	100	1	人行连云港中心支行	3	90	45
中石化连云港石油分公司	6	100	1	市应急管理局	5	89	50
市司法局	5	100	1	市科技局	1	89	50
市农业农村局	5	100	1	连云港联通	34	86	52
市邮政公司	5	100	1	市住建局	1682	85	53
农发集团	5	100	1	市商务局	1	85	53
市体育局	4	100	1	保协	39	82	55
市残联	3	100	1	连云港银保监分局	114	75	56

注：市信访局、审计局、统计局、民宗局、外办、国资委、团市委、气象局、金融控股集团共 9 家单位本月无案件。