

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2020 年 第二季度 12345 便民（惠企）服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

今年第二季度，我市 12345 平台共受理诉求件 606372 件，同比增加 92.89%。其中：热线电话呼入 448597 通，同比增加 94.48%；接通率为 99.86%，同比上升 4.25%。各级承办单位共承办诉求件 263074 件，同比增加 75.86%；及时查阅率 100%，同比上升 0.05%；按时办结率 100%，同比上升 0.07%；群众基本满意率 99.91%，同比上升 0.49%。数字城管系统共受理有效案件 317252 件，同比增加 16.15%；结案率 99.94%，同比上升 0.04%；按期结案率 99.42%，同比上升 0.46%；返工率 0.20%，同比下降 0.12%。

## 一、12345 平台运行情况

12345 平台本季度受理诉求件以投诉、咨询为主，从诉求件满意率来看，满意率较高的市级单位分别为：福州市交通综合行政执法支队、福州市司法局、福州市环境卫生中心等 57 家单位，满意率均为 100%；满意率列前三位的县（市）区分别为：永泰县（99.97%）、闽清县（99.96%）、晋安区（99.88%）。

## 二、数字城管系统运行情况

从案件综合指标值来看，办理较好的市级单位分别为：市建设局、福建广电网络集团福州分公司、市华润燃气公司等 9 家单位，均为 100 分；各县（市）区综合指标值均在 98 分以上，其中，

鼓楼区（99.98分）位列市统一采集辖区之首；闽侯县、闽清县、连江县并列自行采集辖区之首，均为100分。

从案件按期结案率来看，办理较好的市级单位分别为：市公安局、福建广电网络集团福州分公司、市自来水有限公司等14家单位，均为100%；各县（市）区按期结案率均在95%以上，其中，鼓楼区（99.98%）位列市统一采集辖区之首；闽侯县、闽清县、连江县并列自行采集辖区之首，均为100%。