

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2021 年 第一季度 12345 便民（惠企）服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

2021 年第一季度，我市 12345 平台共受理诉求件 556459 件，同比增加 32.06%。其中，热线电话接通 422577 通，占诉求总量的 75.94%，接通率为 99.90%，同比上升 1.79%。即问即答 368990 件，批转至各级承办单位办理的诉求件 187469 件，及时查阅率 100%，同比上升 0.01%；按时办结率 100%，同比上升 0.01%；群众满意率 99.94%，同比上升 0.38%。

数字城管系统共受理有效案件 280837 件，同比上升 42.09%；结案率 99.95%，同比上升 0.09%；按期结案率 99.84%，同比上升 0.75%；返工率 0.10%，同比下降 0.12%；延期率 0.11%，同比下降 0.42%。

## 一、12345 平台运行情况

满意率较高的市级单位分别为：福州市自来水有限公司、福州华润燃气有限公司、福州市城市管理综合行政执法支队等 68 家单位，满意率均为 100%；满意率低于 98%的分别为：福州市供销社（90%）、福州市生态环境局（94.87%）、福州市人民防空办公室（96.08%）、福州市住房保障和房产管理局（97.45%）、国网福建省电力有限公司福州供电公司（97.59%）。

各县（市）区满意率均在 98%以上，其中列前三位的分别为：

闽清县（100%）、晋安区（99.94%）、鼓楼区（99.83%）。

## 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：市交通运输局、中国邮政福州分公司、市华润燃气公司等7家单位，均为100分；排名后三位的市级单位分别为：福州城市泊车管理有限公司（67.86分）、福州城市客运场站公司（86.81分）、福州古厝保护开发集团有限公司（91.48分）。各县（市）区综合指标值均在98分以上，其中，仓山区（99.90分）位列市统一采集辖区之首；高新区（100分）位列自行采集辖区之首。

从案件按期结案率来看，办理较好的市级单位分别为：市城乡建设局、福州供电公司、市自来水有限公司等12家单位，均为100%；排名后三位的市级单位分别为：福州城市客运场站公司（90.28%）、福州城市泊车管理有限公司（92.86%）、联通福州分公司（94.74%）。各县（市）区按期结案率均在96%以上，其中，台江区（99.97%）位列市统一采集辖区之首；高新区、闽清县、连江县、闽侯县、永泰县、罗源县并列自行采集辖区之首，均为100%。