

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2020 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

第一季度，我市 12345 平台承办诉求件 165714 件，同比上升 44.44%；热线电话呼入 286599 通，接通率为 98.11%；群众基本满意率 99.56%，同比上升 0.12%；及时查阅率 99.99%，同比上升 0.06%；按时办结率 99.99%，同比上升 0.04%。数字城管系统共受理有效案件 197648 件，同比下降 24.54%；结案率 99.86%，同比上升 0.08%；按期结案率 99.09%，同比上升 0.21%；返工率 0.22%，同比下降 0.19%。

## 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：福州市行政（市民）服务中心管理委员会、国家税务总局福州市税务局、福州市大数据服务中心等 50 家单位，满意率均为 100%；满意率最高的县（市）区为永泰县，满意率 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、电信福州分公司、市自来水有限公司等 12 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（99.99 分）位列市统一采集辖区之首；闽侯县、福清市、连江

县、闽清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：市建设局、电信福州分公司、市自来水有限公司等 13 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（99.99%）位列市统一采集辖区之首；闽侯县、福清市、连江县、闽清县并列自行采集辖区之首，均为 100%。