

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2020 年 第三季度 12345 便民（惠企）服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

今年第三季度，我市 12345 平台共受理诉求件 581480 件，同比增加 73.58%。其中，热线电话接通 441093 通，占诉求总量的 75.86%，接通率为 99.86%，同比上升 3.04%。即问即答 350522 件，批转至各级承办单位办理的诉求件共 230958 件，及时查阅率 100%，同比上升 0.02%；按时办结率 100%，同比上升 0.03%；群众满意率 99.95%，同比上升 0.45%。

数字城管系统共受理有效案件 292447 件，同比下降 6.03%；结案率 99.91%，同比上升 0.01%；按期结案率 99.46%，同比上升 0.23%；返工率 0.14%，同比下降 0.07%。

## 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：福州市交通建设集团有限公司、福州市公交集团公司、福州市地方金融监督管理局等 59 家单位，满意率均为 100%；各县（市）区满意率均在 99% 以上，其中列前三位的分别为：闽清县（99.96%）、罗源县（99.895%）、福清市（99.892%）。

## 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、福州新榕城市建设发展有限公司等 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、连江县、罗源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、福建广电网络集团福州分公司、福州新榕城市建设发展有限公司等 9 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（99.96%）位列市统一采集辖区之首；闽侯县、连江县、罗源县并列自行采集辖区之首，均为 100%。