

福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2020 年 第四季度 12345 便民（惠企）服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

2020 年第四季度，我市 12345 平台共受理诉求件 660379 件，同比增加 82.50%。其中，热线电话接通 488400 通，占诉求总量的 73.96%，接通率为 99.97%，同比上升 0.87%。即问即答 433184 件，批转至各级承办单位办理的诉求件 227195 件，及时查阅率 100%，同比上升 0.03%；按时办结率 100%，同比上升 0.03%；群众满意率 99.82%，同比上升 0.08%。

数字城管系统共受理有效案件 274319 件，同比下降 6.20%；结案率 99.94%，同比上升 0.14%；按期结案率 99.75%，同比上升 0.64%；返工率 0.10%，同比下降 0.06%；延期率 0.14%，同比下降 0.05%。

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：福州市卫生健康委员会、福州市国有房产中心、国家税务总局福州市税务局等 65 家单位，满意率均为 100%；满意率低于 98%的分别为：福州市农垦集团有限责任公司（50%）、福州市信访局（95.65%）、福州城市建设投资集团有限公司（95.81%）、福州市残疾人联合会（96.3%）。

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（99.86%）、晋安区（99.813%）、连江县（99.810%）。

二、数字城管系统运行情况

（一）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、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；排名后三位的市级单位分别为：市人防办（70.84分）、福州城市客运场站公司（85.30分）、福州市城乡建总集团有限公司（88.78分）。

各县（市）区综合指标值均在98分以上，其中，仓山区（99.89分）位列五城区之首；闽侯县（100分）位列其他县（市）区之首。

（二）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、福州古厝保护开发集团有限公司等13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（88.24%）、市市政建设开发有限公司（91.65%）、市人防办（91.67%）。

各县（市）区按期结案率均在96%以上，其中，台江区（99.95%）位列五城区之首；闽侯县、高新区、连江县、永泰县、闽清县并列其他县（市）区之首，均为100%。