

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2021 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

2021 年第二季度，我市 12345 平台共受理诉求件 591360 件，同比下降 2.48%。其中，即问即答 369586 件，批转至各级承办单位办理的诉求件 221774 件，话务接通率为 99.63%，同比上升 0.23%；及时查阅率 100%，同比持平；按时办结率 100%，同比持平；群众满意率 99.94%，同比上升 0.03%。

数字城管系统共受理有效案件 291526 件，同比下降 8.11%；结案率 99.95%，同比上升 0.01%；按期结案率 99.82%，同比上升 0.4%；返工率 0.11%，同比下降 0.09%；延期率 0.15%，同比下降 0.03%。

## 一、12345 平台运行情况

满意率较高的市级单位分别为：福州市城市管理综合行政执法支队、福州市交通运输综合执法支队、福州市绿化管理处等 69 家单位，满意率均为 100%；满意率低于 98%的分别为：福州市科学技术局（92.86%）、福州市交通运输局（95.6%）、福州市土地发展中心（95.8%）、福州市住房保障和房产管理局（96.93%）、福州文化旅游投资集团有限公司（97.18%）、福州市城市排水有限公司（97.93%）。

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（99.8%）、晋安区（99.72%）、鼓楼区（99.65%）。

## 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：福州市城乡建设局、福建广电网络集团福州分公司、福州古厝保护开发集团有限公司等 12 家单位，均为 100 分；排名后三位的市级单位分别为：福州市文化和旅游局（33.34 分）、移动福州分公司（84.07 分）、福州城市泊车管理有限公司（90.91 分）。各县（市）区综合指标值均在 98 分以上，其中，鼓楼区（99.873 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：市公安局、福建广电网络集团福州分公司、福州地铁集团有限公司等 17 家单位，均为 100%；排名后三位的市级单位分别为：移动福州分公司（92.98%）、联通福州分公司（96.30%）、福州市城市排水有限公司（98.27%）。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；闽侯县、福清市、闽清县、永泰县、连江县、高新区并列自行采集辖区之首，均为 100%。