

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2021 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

2021 年第三季度，我市 12345 平台共受理诉求件 698973 件，同比上升 20.21%。其中，热线电话接通 509758 通，占诉求总量的 72.93%，接通率为 99.5%，同比下降 0.23%。即问即答 447873 件，批转至各级承办单位办理的诉求件 251100 件，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%，同比下降 0.01%。

数字城管系统共受理有效案件 290733 件，同比下降 0.59%；结案率 99.96%，同比上升 0.05%；按期结案率 99.85%，同比上升 0.39%；返工率 0.07%，同比下降 0.07%；延期率 0.11%，同比下降 0.10%。

## 一、12345 平台运行情况

满意率较高的市级单位分别为：福州市绿化管理处、福州市建设发展集团有限公司、福州市环境卫生中心等 44 家单位，满意率均为 100%；满意率列后三位的分别为：福州市归国华侨联合会（66.67%）、中国铁塔股份有限公司福州市分公司（76.36%）、福州市粮食和物资储备局（80%）。

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（99.81%）、晋安区（99.77%）、鼓楼区（99.75%）。

## 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：福州市交通运输局、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 11 家单位，均为 100 分；排名后三位的市级单位分别为：中国移动通信集团福州分公司（82.62 分）、福州市建设发展集团有限公司（88 分）、福州市城市排水有限公司（94.59 分）。各县（市）区综合指标值均在 99 分以上，其中，台江区（99.98 分）位列市统一采集辖区之首；闽侯县（100 分）、高新区（100 分）并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：福州市交通运输局、国网福建省电力有限公司福州供电公司、福州新榕城市建设发展有限公司等 13 家单位，均为 100%；排名后三位的市级单位分别为：福州市建设发展集团有限公司（84.00%）、中国移动通信集团福州分公司（95.62%）、福州华润燃气公司（97.06%）。各县（市）区按期结案率均在 96%以上，其中，台江区（100%）位列市统一采集辖区之首；闽侯县、高新区、福清市、闽清县、永泰县、连江县并列自行采集辖区之首，均为 100%。