

福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2021 年 第四季度 12345 政务服务便民热线 与数字城管系统运行情况的简报

2021 年第四季度，我市 12345 热线共受理诉求件 770277 件，同比上升 16.64%。其中，热线电话接通 644168 通，占诉求总量的 83.63%，接通率为 98.5%，同比下降 1.47%。即问即答 547642 件，批转至各级承办单位办理的诉求件 222635 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 99.84%，同比上升 0.02%。

数字城管系统共受理有效案件 276674 件，同比上升 0.86%；结案率 99.97%，同比上升 0.03%；按期结案率 99.88%，同比上升 0.13%；返工率 0.07%，同比下降 0.03%；延期率 0.08%，同比下降 0.06%。

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、福州市教育局、福州市自来水有限公司等 57 家单位，满意率均为 100%；满意率列后三位的分别为：福州市统建办（80%）、福州市人民防空办公室（80.52%）、中国铁塔股份有限公司福州市分公司（83.33%）。

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（100%）、晋安区（99.92%）、鼓楼区（99.67%）。

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：福州市公安局、中国邮政集团有限公司福州分公司（服务质量部）、福州市自来水有限公司等 14 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（94.44 分）、福州市城市排水有限公司（95.65 分）、中国铁塔股份有限公司福州分公司（96.15 分）。各县（市）区综合指标值均在 99 分以上，其中鼓楼区（99.97 分）位列市统一采集辖区之首；闽清县（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：福州市公安局、福州供电公司、福州地铁集团有限公司等 20 家单位，均为 100%；排名后三位的市级单位分别为：福州市市政建设开发有限公司（96.08%）、中国移动通信集团福州分公司（98.01%）、福州市城乡建总集团有限公司（98.44%）。各县（市）区按期结案率均在 96%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、闽清县、连江县、高新区、罗源县并列自行采集辖区之首，均为 100%。