

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2019年1月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

1月份，我市12345平台受理有效诉求41094件，同比上升18.44%；热线电话呼入65275通，接通率为94.03%；群众基本满意率99.50%，同比下降0.35%；及时回复率99.84%，同比下降0.10%。数字城管系统本月共受理有效案件96368件，同比上升15%；结案率99.75%，同比上升0.23%；按期结案率98.99%，同比上升2.63%；返工率0.37%，同比下降0.49%。

## 一、12345平台运行情况

12345平台本月受理诉求件以投诉、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：福州市政工程管理处、福州市人力资源和社会保障局、福州市医疗保障局等80家单位，满意率均为100%；满意率最高的县（市）区为鼓楼区，满意率99.80%。

## 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：市交通运输局、福州供电公司、市自来水有限公司等14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（99.89分）列五城区之首；福清市、连

江县、永泰县、罗源县并列八县（市）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：市园林局、福州供电公司、市自来水有限公司等 15 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（99.82%）位列五城区之首；福清市、连江县、永泰县、罗源县并列八县（市）区之首，均为 100%。