

福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2019年2月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

2月份，我市12345平台受理有效诉求25703件，同比上升38.33%；热线电话呼入42418通，接通率为97.13%；群众基本满意率99.51%，同比下降0.42%；及时回复率99.92%，同比下降0.03%。数字城管系统本月共受理有效案件70482件，同比上升22.80%；结案率99.77%，同比上升0.8%；按期结案率98.75%，同比上升2.91%；返工率0.36%，同比下降0.17%。

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：福州市住房保障和房产管理局、福州市医疗保障局、福州地铁集团有限公司等93家单位，满意率均为100%；满意率最高的县（市）区为晋安区，满意率99.78%。

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：市公安局、福建广电网络集团福州分公司、市自来水有限公司等15家单位，均为100分；除马尾区（97.04分）外，各县（市）区综合指标值均在98分以上，其中，鼓楼区（99.87

分)列五城区之首;闽侯县、福清市、闽清县、连江县、福州高新区、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17家单位,均为100%;除马尾区(93.27%)外,各县(市)区按期结案率均在95%以上,其中,鼓楼区(99.87%)位列五城区之首;闽侯县、福清市、闽清县、连江县、永泰县、福州高新区、罗源县并列八县(市)区之首,均为100%。