

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2019年3月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

3月份，我市12345平台受理有效诉求47943件，同比上升35.69%；热线电话呼入69132通，接通率为95.84%；群众基本满意率99.36%，同比下降0.52%；及时回复率99.92%，同比上升0.23%。数字城管系统本月共受理有效案件95094件，同比上升10.59%；结案率99.83%，同比上升0.43%；按期结案率98.86%，同比上升2.7%；返工率0.36%，同比下降0.47%。

## 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：福州市市场监督管理局、国家税务总局福州市税务局、福州市司法局等67家单位，满意率均为100%；满意率最高的县（市）区为长乐区，满意率100%。

## 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：市城乡建设局、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10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（99.91分）位

列五城区之首；闽侯县、福清市、闽清县、连江县、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：市公安局、电信福州分公司、福州新榕城市建设发展有限公司等 13 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；闽侯县、福清市、闽清县、连江县、罗源县并列八县（市）区之首，均为 100%。