

福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2019年4月份12345便民（惠企）服务 平台与数字城管系统运行情况的简报

4月份，我市12345平台受理有效诉求51173件，同比上升60.82%；热线电话呼入79570通，接通率为94.79%；群众基本满意率99.48%，同比下降0.48%；及时回复率99.94%，同比上升0.26%。数字城管系统本月共受理有效案件97263件，同比上升16.30%；结案率99.86%，同比上升0.21%；按期结案率98.95%，同比上升1.6%；返工率0.29%，同比下降0.51%。

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：福建广电网络集团福州分公司、福州市卫生健康委员会、福州市大数据服务中心等67家单位，满意率均为100%；满意率最高的县（市）区为马尾区，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：市交通运输局、电信福州分公司、市自来水有限公司等12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（99.95分）位列五城区之首；闽侯县、

闽清县、连江县、福州高新区并列八县（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：市城乡建设局、电信福州分公司、市自来水有限公司等14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（99.96%）位列五城区之首；闽侯县、闽清县、连江县、福州高新区并列八县（市）区之首，均为100%。