

福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2019年第三季度12345便民（惠企）服务 平台与数字城管系统运行情况的简报

第三季度，我市12345平台承办诉求件158196件，同比上升31.50%；热线电话呼入244212通，接通率为96.82%；群众基本满意率99.50%，同比下降0.33%；按时办结率99.97%，同比上升0.08%。数字城管系统本月共受理有效案件311241件，同比上升22.77%；结案率99.90%，同比上升0.13%；按期结案率99.23%，同比上升1.15%；返工率0.21%，同比下降0.38%。

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：福州市市政工程中心、福州市环境卫生中心、福州市邮政管理局等68家单位，满意率均为100%；满意率最高的县（市）区为福清市，满意率99.85%。

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：市人防办、电信福州分公司、市自来水有限公司等11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（99.9分）位列五城区之首；永泰县、闽清县、

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：市城乡建设局、电信福州分公司、市自来水有限公司等 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（99.84%）位列五城区之首；永泰县、闽清县、罗源县并列八县（市）区之首，均为 100%。