

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于2019年 第四季度12345便民（惠企）服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

第四季度，我市12345平台受理有效诉求件166937件，同比上升29.06%；热线电话呼入256644通，接通率为99.19%；群众基本满意率99.74%，同比上升0.02%；按时办结率99.97%，同比上升0.06%。数字城管系统本月共受理有效案件296726件，同比上升22.03%；结案率99.8%，同比上升0.08%；按期结案率99.11%，同比上升0.75%；返工率0.16%，同比下降0.3%。

## 一、12345平台运行情况

12345平台本季度受理诉求件以投诉、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：福州市医疗保障局、福州市公安局、福州市发展和改革委员会等65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99.82%。

## 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（99.93分）位列市统一采集辖区之首；连江县、罗源县并列自行采集辖区之首，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、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（99.89%）位列市统一采集辖区之首；连江县、罗源县并列自行采集辖区之首，均为 100%。