

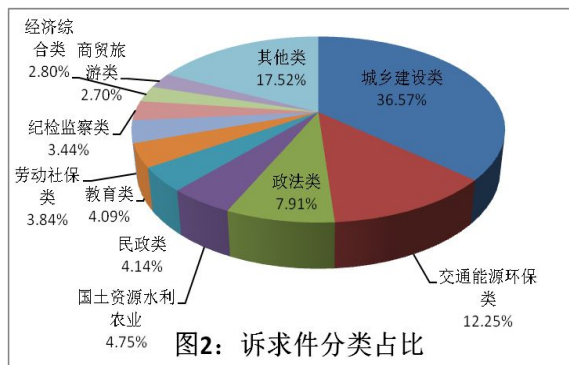
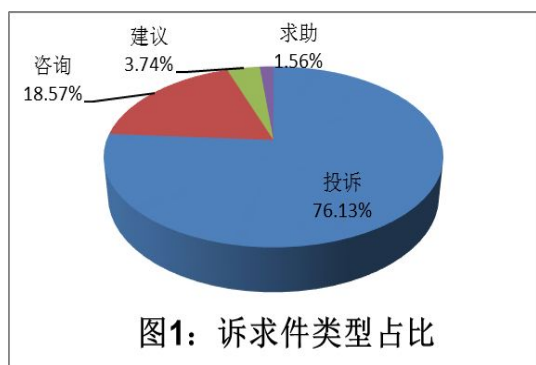
# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年1月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

1月份，我市12345平台受理有效诉求34697件，同比上升66.68%；群众基本满意率99.85%，同比持平；及时回复率99.94%，同比上升0.16%。数字城管系统本月共受理有效案件83796件，同比上升20.39%；结案率99.52%，同比上升3.83%；按期结案率96.36%，同比上升8.28%；返工数711件，返工率0.86%，同比下降0.84%。

## 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，其中投诉类26414件，咨询类6443件，占比与上月基本持平。诉求件受理排名前三位的是：城乡建设类12689件，交通环保类4252件，政法类2744件，共占受理总数的56.73%。

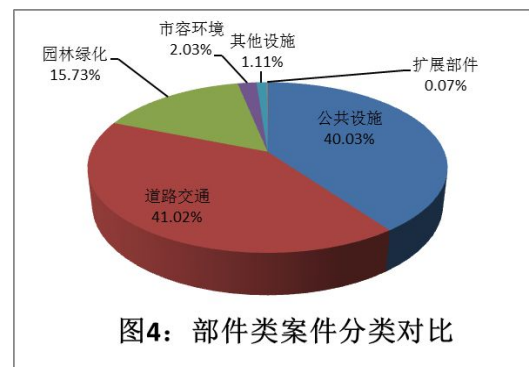
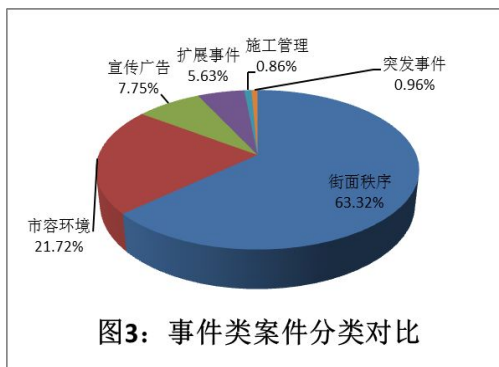
诉求件的类型占比如下图所示：



从诉求件满意率看，满意率较高的市级单位是：市城乡建设委员会、市不动产登记和交易中心、市住房保障和房产管理局等 101 家单位，满意率均为 100%。满意率较高的县（市）区是：永泰县、闽清县、罗源县，满意率均为 100%。

## 二、数字城管系统运行情况

数字城管系统事件本月立案 79652 件，主要分布在街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 4144 件，主要分布在道路交通、公用设施、园林绿化三类。事件、部件分类占比如下图所示：



从案件综合指标值看，办理较好的市级单位是：市交通委、中国移动福州分公司、市华润燃气公司等 10 家单位，综合分值均为 100 分。五城区中综合指标值较好的为台江区（98.81 分）；八县（市）区中综合指标值较好的为罗源县（100 分）。