

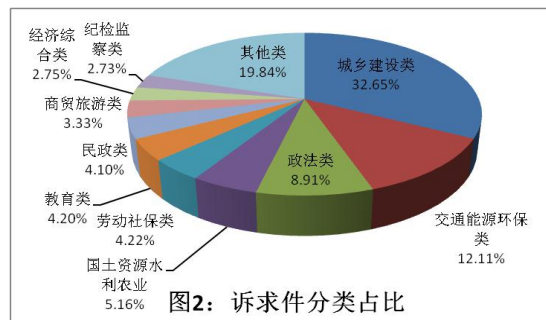
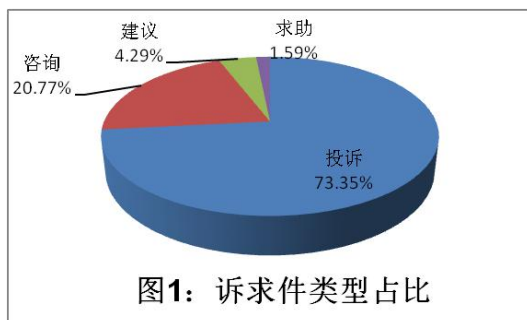
福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年2月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

2月份，我市12345平台受理有效诉求18581件，同比下降11.53%；群众基本满意率99.93%，同比上升0.11%；及时回复率99.95%，同比上升0.03%。数字城管系统本月共受理有效案件57397件，同比下降18.18%；结案率98.97%，同比上升3.14%；按期结案率95.84%，同比上升7.36%；返工数626件，返工率1.11%，同比下降0.53%。

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13630件，咨询类3859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6067件、交通环保类2250件、政法类1656件，共占受理总数的53.67%。

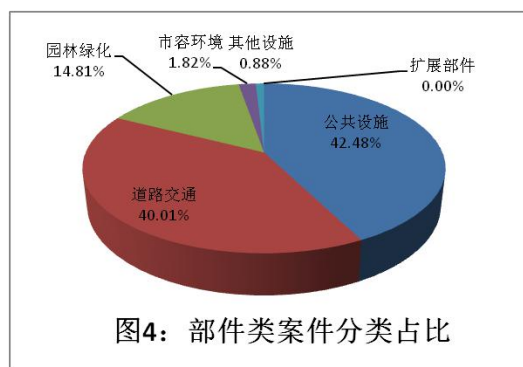
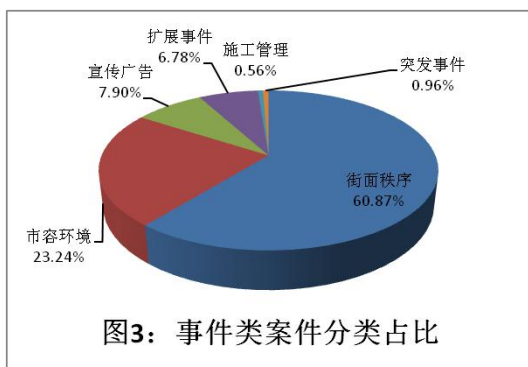
诉求件的类型占比如下图所示：



从诉求件满意率看，满意率较高的市级单位是：福州市公安局交通警察支队、福州市自来水有限公司、福州市城乡建设委员会等 101 家单位，满意率均为 100%。满意率较高的县（市）区是：长乐区、连江县、福州高新区、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

数字城管系统本月事件立案 53880 件，主要为街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 3517 件，主要为道路交通、公共设施、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：市建委、省广电网络集团福州分公司、福州城市泊车管理有限公司等 8 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（98.97 分），八县（市）区中综合指标值较好的为闽侯县、永泰县、连江县、罗源县，综合分值均为 100 分。