

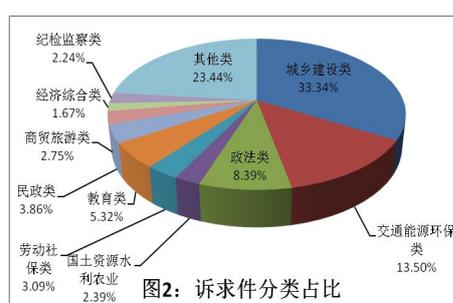
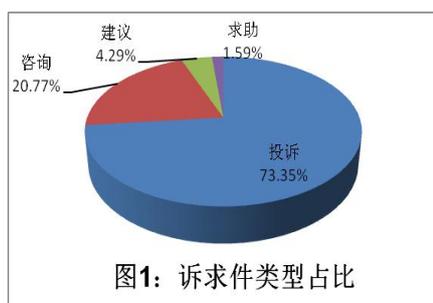
# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年3月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

3月份，我市12345平台受理有效诉求35333件，同比上升12.82%；群众基本满意率99.88%，同比上升0.05%；及时回复率99.69%，同比下降0.21%。数字城管系统本月共受理有效案件85985件，同比下降8.21%；结案率99.40%，同比上升2.97%；按期结案率96.16%，同比上升6.13%；返工数707件，返工率0.83%，同比下降0.48%。

## 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25949件，咨询类7462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11781件、交通环保类4769件、政法类2965件，共占受理总数的55.23%。

诉求件的类型占比如下图所示：

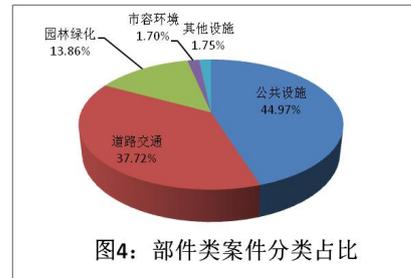
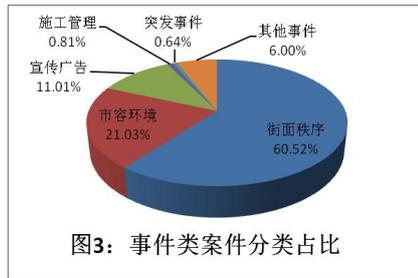


从诉求件满意率看，满意率较高的市级单位是：福州市

人力资源和社会保障局、福州市道路运输管理处、福州市自来水有限公司等 104 家单位，满意率均为 100%；满意率较高的县（市）区是：永泰县和闽清县，满意率为 100%。

## 二、数字城管系统运行情况

数字城管系统本月事件立案 81693 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 4292 件，主要为道路交通、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：市建委、中国电信福州分公司、市交通建设集团有限公司等 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（99.23 分）；八县（市）区中综合指标值较好的为闽侯县、连江县、闽清县、罗源县，综合分值均为 100 分。