

福州市“智慧福州”管理服务中心关于

2018年4月份12345便民服务平台

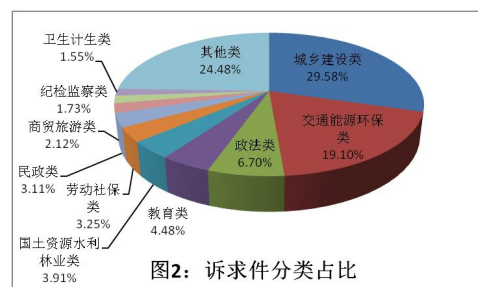
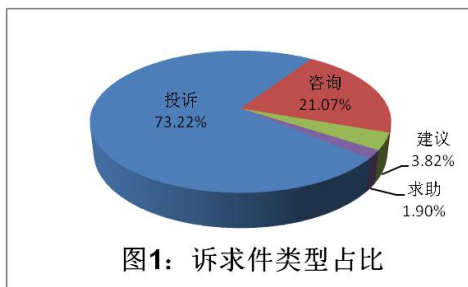
与数字城管系统运行情况的简报

4月份，我市12345平台受理有效诉求31820件，同比上升14.63%；热线电话呼入88733通，接通率约为90%；群众基本满意率99.96%，同比上升0.09%；及时回复率99.68%，同比下降0.18%。数字城管系统本月共受理有效案件83634件，同比上升13.4%；结案率99.65%，同比上升2.33%；按期结案率97.35%，同比上升7.07%；返工率0.8%，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23299件，咨询类6703件，占比情况与上月基本持平。诉求件受理排名前三位的是：城乡建设类9412件、交通环保类6079件、政法类2132件，共占受理总数的55.42%。

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：福州市道路运输管理处、福州市不动产登记和交易中心、福州市自来水有限公司等 105 家单位，满意率均为 100%；满意率较高的县（市）区是：闽侯县、台江区、福清市等 9 个县（市）区，满意率均为 100%。

二、数字城管系统运行情况

数字城管系统事件立案 78807 件，主要为街面秩序、市容环境、广告宣传等三类；部件立案 4827 件，主要为公用设施、道路交通、园林绿化等三类。事件、部件分类占比如下图所示：

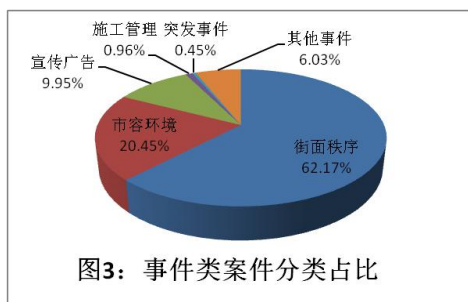


图3：事件类案件分类占比

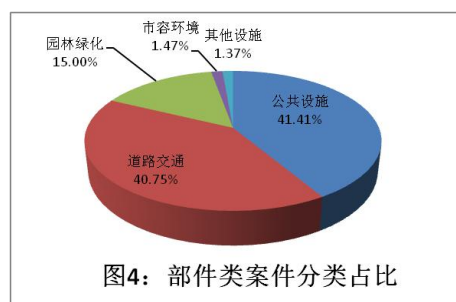


图4：部件类案件分类占比

从案件综合指标值看，办理较好的市级单位是：市交通委、电信福州分公司、市自来水有限公司等 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、罗源县，综合分值均为 100 分。