

福州市“智慧福州”管理服务中心关于

2018年5月份12345便民服务平台

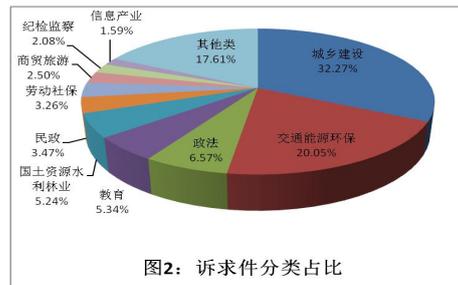
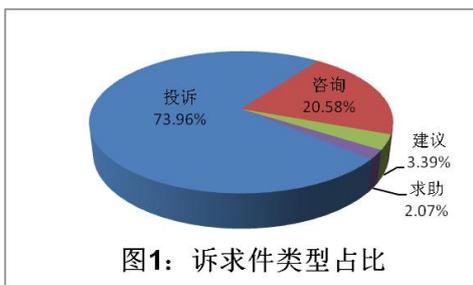
与数字城管系统运行情况的简报

5月份，我市12345平台受理有效诉求36860件，同比上升3.32%；热线电话呼入88736通，接通率约90%；群众基本满意率99.26%，同比下降0.54%；及时回复率99.80%，同比持平。数字城管系统本月共受理有效案件93035件，同比上升30.57%；结案率99.86%，同比上升0.91%；按期结案率98%，同比上升5.35%；返工率0.72%，同比下降1.35%。

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27263件，咨询类7584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11895件、交通环保类7392件、政法类2423件，共占受理总数的58.90%。

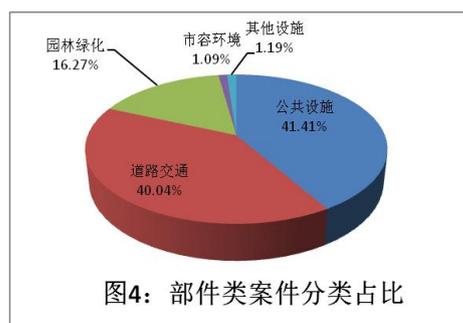
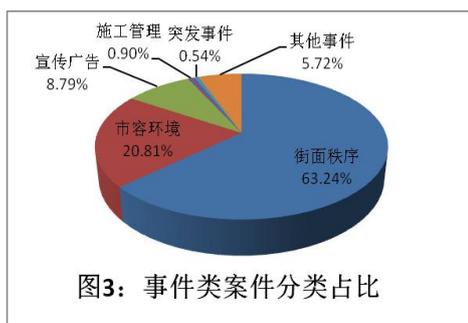
诉求件的类型及分类占比如下图所示：



从诉求件满意率看，满意率较高的市级单位是：福州市教育局、福州市道路运输管理处、福州市公交集团公司等 77 家单位，满意率均为 100%；满意率较高的县（市）区是：台江区（99.45%）、罗源县（99.45%）、晋安区（99.42%）、鼓楼区（99.42%）。

（二）数字城管系统运行情况

数字城管系统本月事件立案 88075 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 4960 件，主要为公用设施、道路交通、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、电信福州分公司、市自来水有限公司等 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晋安区（99.41 分）；八县（市）区中综合指标值较好的是闽清县、罗源县，综合分值均为 100 分。