

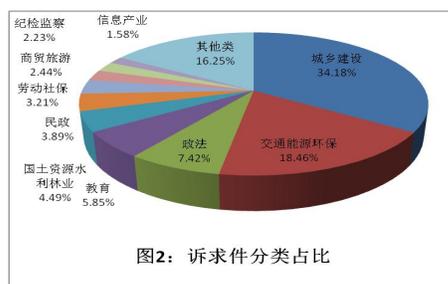
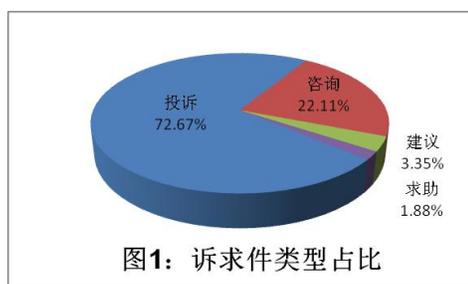
福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年6月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

6月份，我市12345平台受理有效诉求35815件，同比上升4.55%；热线电话呼入68065通，接通率为94.53%；平台群众基本满意率99.57%，同比下降0.22%；及时回复率99.76%，同比下降0.08%。数字城管系统本月共受理有效案件82471件，同比上升16.83%；结案率99.72%，同比上升1.27%；按期结案率98.13%，同比上升4.94%；返工率0.77%，同比下降1.39%。

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26026件，咨询类7918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12242件、交通环保类6612件、政法类2658件，共占受理总数的60.06%。

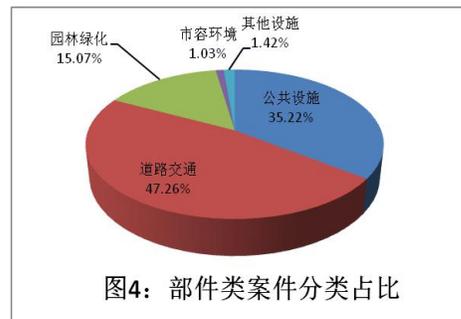
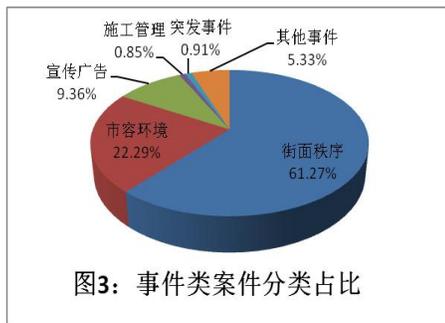
诉求件的类型及分类占比如下图所示：



从诉求件满意率看，满意率较高的市级单位是：福州市国有房产管理中心、福州城市建设投资集团有限公司、中国移动通信集团福州分公司等 88 家单位，满意率均为 100%；满意率列前三位的县（市）区是：闽清县（100%）、鼓楼区（99.94%）、马尾区（99.79%）。

二、数字城管系统运行情况

数字城管系统事件立案 76559 件，主要为街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 5912 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：市人防办、电信福州分公司、市自来水有限公司等 9 家单位，均为 100 分。各县（市）区综合指标值均在 98 分以上，其中，五城区综合指标值较高的是晋安区（99.62 分）；八县（市）区综合指标值较高的是永泰县、罗源县，均为 100 分。

