

# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于

## 2018年7月份12345便民服务平台

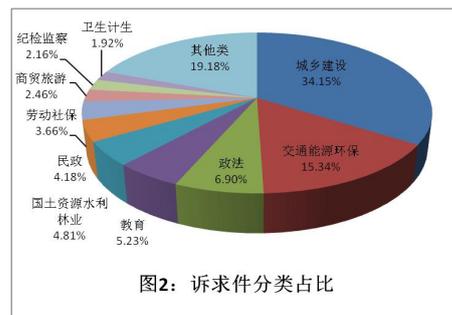
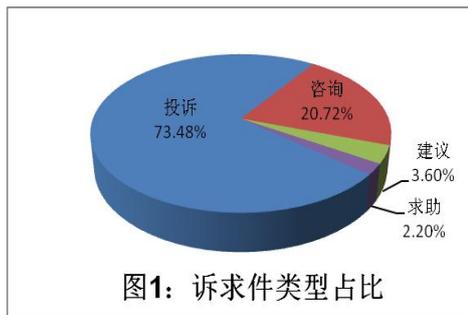
### 与数字城管系统运行情况的简报

7月份，我市12345平台受理有效诉求37433件，同比上升9.45%；热线电话呼入69107通，接通率为95.51%；平台群众基本满意率99.79%，同比上升0.05%；及时回复率99.90%，同比上升0.19%。数字城管系统本月共受理有效案件83734件，同比上升9.10%；结案率99.83%，同比上升0.83%；按期结案率98.39%，同比上升4.08%；返工率0.76%，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27507件，咨询类7755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12785件、交通环保类5743件、政法类2584件，共占受理总数的56.40%。

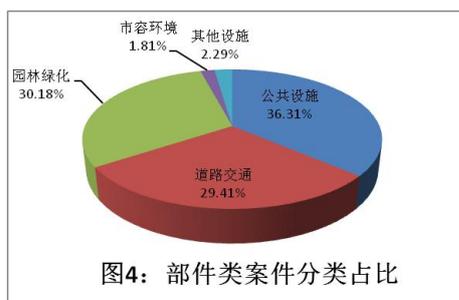
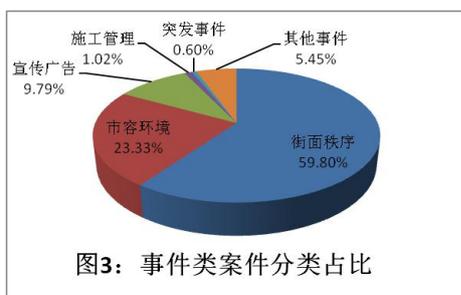
诉求件的类型及分类占比如下图所示：



从诉求件满意率看，满意率较高的市级单位是：福州市医疗保障管理局、福州市政工程管理处、福州市供电公司等84家单位，满意率均为100%；满意率较高的县（市）区是：鼓楼区、马尾区、永泰县和闽清县，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76785件，主要为街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案6949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：市城乡建设委员会、省广电网络集团福州分公司、市交通建设集团有限公司等11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（99.68分）；八县（市）区综合指标值较高的是闽侯县、永泰县、连江县，均为100分。