

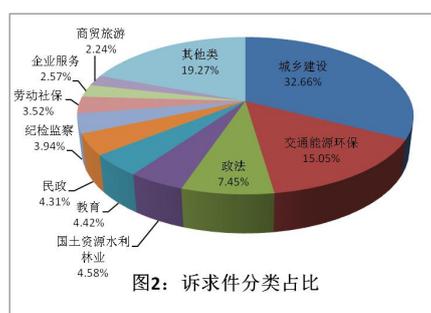
福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年8月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

8月份，我市12345平台受理有效诉求39918件，同比上升13.16%；热线电话呼入67901通，接通率为93.22%；平台群众基本满意率99.83%，同比上升0.09%；及时回复率99.84%，同比上升0.13%。数字城管系统本月共受理有效案件86199件，同比上升16.65%；结案率99.64%，同比上升0.37%；按期结案率98.02%，同比上升3.63%；返工率0.55%，同比下降0.85%。

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29518件，咨询类8005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13037件、交通环保类6007件、政法类2972件，共占受理总数的55.15%。

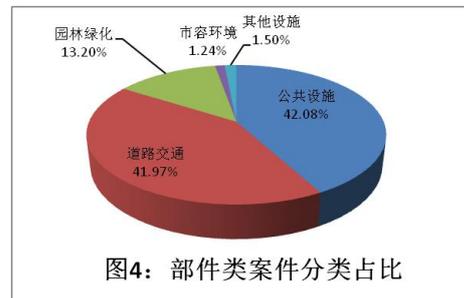
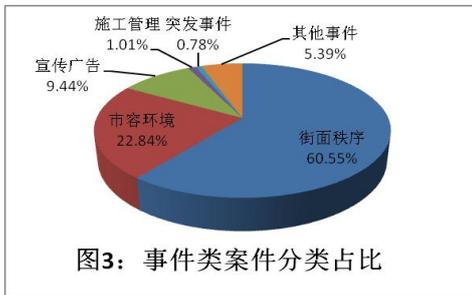
诉求件的类型及分类占比如下图所示：



从诉求件满意率来看，满意率较高的市级单位分别为：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 84 家单位，满意率均为 100%；满意率较高的县（市）区分别为：鼓楼区和长乐区，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 81539 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 4660 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：



从案件综合指标值来看，办理较好的市级单位分别为：市城乡建设委员会、中国邮政福州分公司（福州市邮政投递局）、市自来水有限公司等 8 家单位，均为 100 分。各县（市）区综合指标值均在 98 分以上，其中，晋安区、鼓楼区并列五城区之首，均为 99.61 分；闽侯县（99.99 分）和福州高新区（99.98 分）分别位列八县（市）区前二名。

