

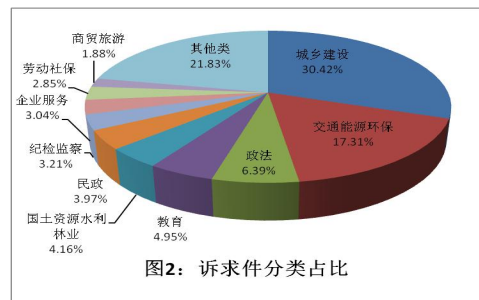
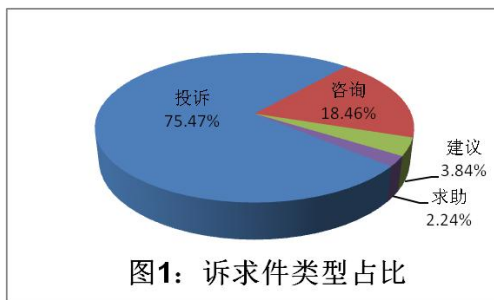
# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年9月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

9月份，我市12345平台受理有效诉求42948件，同比上升16.70%；热线电话呼入76881通，接通率为93.17%；平台群众基本满意率99.75%，同比上升0.01%；及时回复率99.92%，同比上升0.12%。数字城管系统本月共受理有效案件83577件，同比上升6.13%；结案率99.89%，同比上升1.07%；按期结案率98.48%，同比上升2.85%；返工率0.47%，同比下降0.63%。

## 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32412件，咨询类7928件。诉求件受理排名前三位的是：城乡建设类13064件、交通环保类7436件、政法类2743件，共占受理总数的54.12%。

诉求件的类型占比如下图所示：

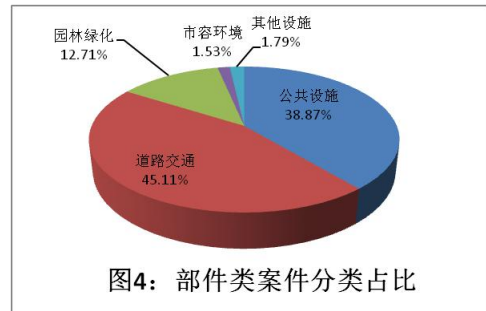
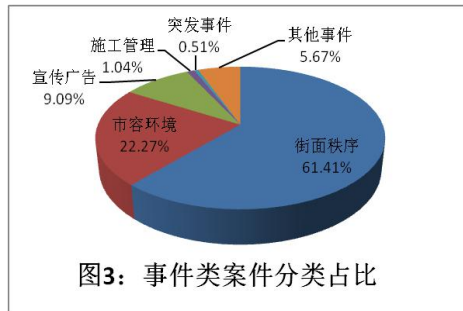


从诉求件满意率来看，满意率较高的市级单位分别为：

福州市政工程管理处、福州市道路运输管理处、福州市医疗保障管理局等 84 家单位，满意率均为 100%；满意率最高的县（市）区为鼓楼区，满意率 100%。

## 二、数字城管系统运行情况

数字城管系统本月事件立案 77824 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 5753 件，主要为道路交通、公用设施、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：市公安局、福建广电网络集团福州分公司、市交通建设集团有限公司等 10 家单位，均为 100 分；除马尾区（97.67 分）外，其他各县（市）区综合指标值均在 98 分以上。其中，晋安区列五城区之首；闽侯县、连江县和罗源县并列八县（市）区之首，均为 100 分。