

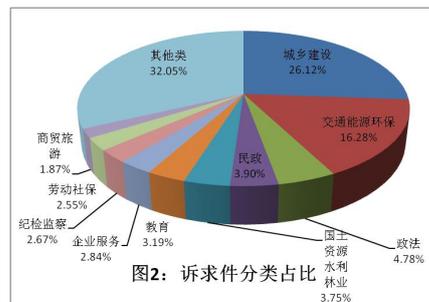
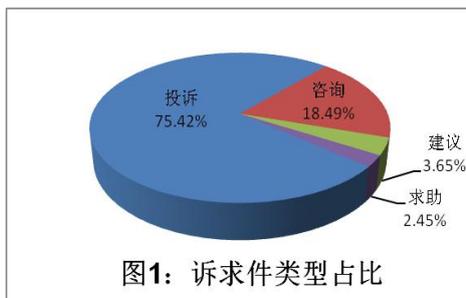
# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年10月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

10月份，我市12345平台受理有效诉求42401件，同比上升30.84%；热线电话呼入72795通，接通率为91.53%；平台群众基本满意率99.66%，同比下降0.10%；及时回复率99.93%，同比上升0.11%。数字城管系统本月共受理有效案件70086件，同比上升3.07%；结案率99.67%，同比上升0.4%；按期结案率99.18%，同比上升4.02%；返工率0.55%，同比下降0.42%。

## 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31977件，咨询类7840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11074件、交通环保类6905件、政法类2025件，共占受理总数的47.18%。

诉求件的类型占比如下图所示：

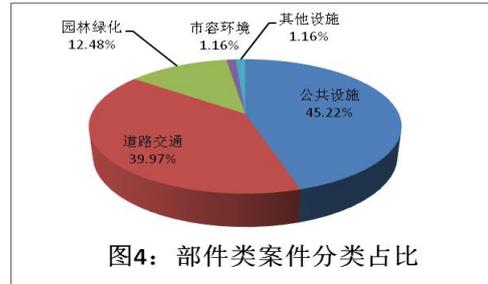
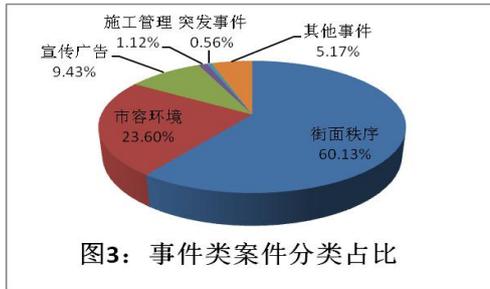


从诉求件满意率来看，满意率较高的市级单位分别为：

福州市政工程管理处、福州地铁集团有限公司、福州市城乡建设委员会等 91 家单位，满意率均为 100%；满意率最高的县（市）区为长乐区、高新区、闽清县，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 64750 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 5336 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、福建广电网络集团福州分公司、市自来水有限公司等 10 家单位，均为 100 分；五城区综合指标值均在 98 分以上，其中，鼓楼区（99.72 分）列五城区之首；闽侯县、福清市、连江县、永泰县、罗源县并列八县（市）区之首，均为 100 分。