

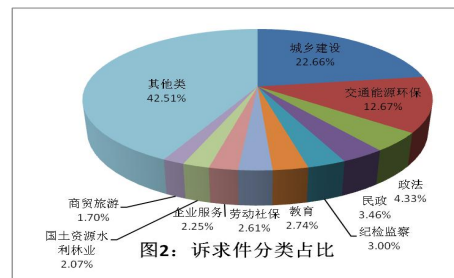
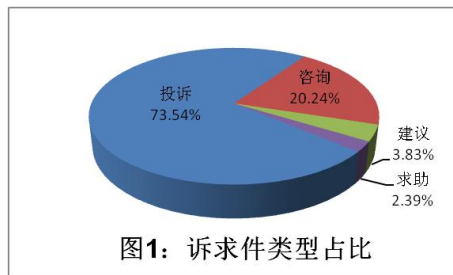
福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年11月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

11月份，我市12345平台受理有效诉求43103件，同比上升15.69%；热线电话呼入71563通，接通率为91.30%；平台群众基本满意率99.50%，同比下降0.31%；及时回复率99.90%，同比上升0.10%。数字城管系统本月共受理有效案件86004件，同比上升5.35%；结案率99.75%，同比上升0.17%；按期结案率98.2%，同比上升1.37%；返工率0.47%，同比下降0.24%。

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31696件，咨询类8725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9768件、交通环保类5460件、政法类1868件，共占受理总数的39.66%。

诉求件的类型占比如下图所示：

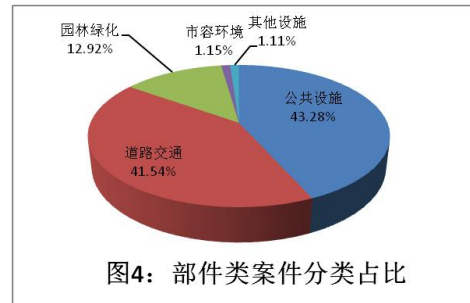
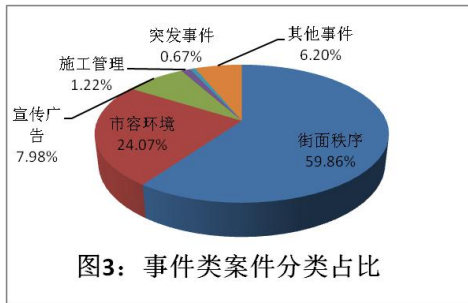


从诉求件满意率来看，满意率较高的市级单位分别为：
满意率较高的市级单位分别为：福州市医疗保障管理局、福

州市教育局、福州市住房公积金管理中心等 72 家单位，满意率均为 100%；满意率最高的县（市）区为福清市，满意率 99.92%。

二、数字城管系统运行情况

数字城管系统本月事件立案 79719 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 6285 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 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，鼓楼区（99.77 分）列五城区之首；福清市、闽清县、连江县、罗源县并列八县（市）区之首，均为 100 分。