

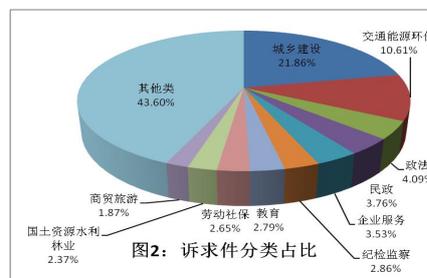
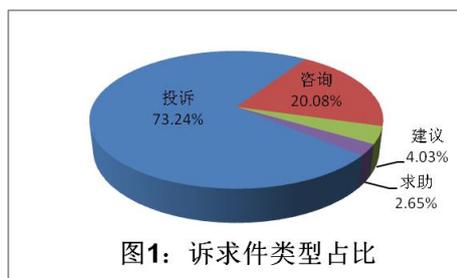
# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2018年12月份12345便民服务平台 与数字城管系统运行情况的简报

12月份，我市12345平台受理有效诉求43842件，同比上升27.14%；热线电话呼入69035通，接通率为90.37%；群众基本满意率99.38%，同比下降0.48%；及时回复率99.84%，同比下降0.03%。数字城管系统本月共受理有效案件87076件，同比上升1.18%；结案率99.72%，同比上升0.25%；按期结案率98.67%，同比上升1.77%；返工率0.37%，同比下降0.43%。

## 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32111件，咨询类8803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9584件、交通环保类4651件、政法类1794件，共占受理总数的36.56%。

诉求件的类型占比如下图所示：

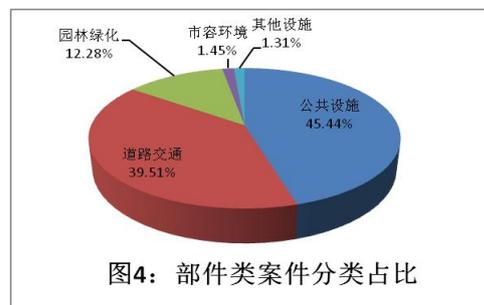
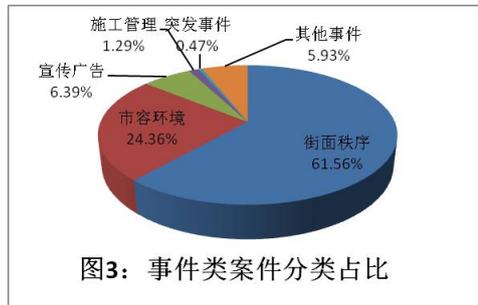


从诉求件满意率来看，满意率较高的市级单位分别为：  
满意率较高的市级单位分别为：福州市人力资源和社会保障

局、福州市公安局、福州市园林局等 85 家单位，满意率均为 100%；满意率最高的县（市）区为台江区，满意率 99.87%。

## 二、数字城管系统运行情况

数字城管系统本月事件立案 81474 件，主要为街面秩序、市容环境、宣传广告三类；部件立案 4589 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、市华润燃气公司等 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（99.83 分）位列五城区之首；福清市、闽清县、连江县并列八县（市）区之首，均为 100 分。