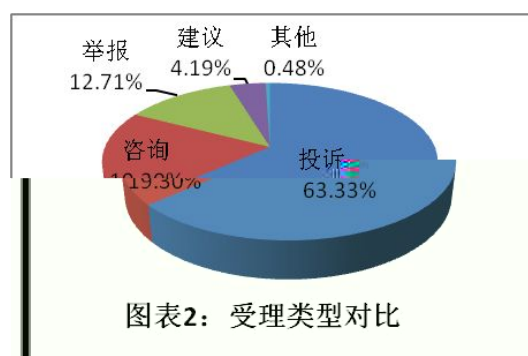


福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年6月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

6月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）104840件，环比下降1.95%。12345系统的群众基本满意度与上月基本持平，数字城管系统较上月结案率有所下降、按期结案率有所提升。

（一）12345系统运行情况

6月份，12345系统受理诉求34251件，环比下降3.98%；群众基本满意度99.89%，环比上升0.02%。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，主要来源于网站和电话。其中投诉类21691件，咨询类6609件。本月投诉类诉求件占比减少1.88%、咨询类增加2.11%，诉求件受理渠道及类型对比如下图所示：



从诉求件满意率来看，满意度较高的市直单位是：福州市道路运输管理处、福州市城乡建设委员会、福州市城乡建设发展总

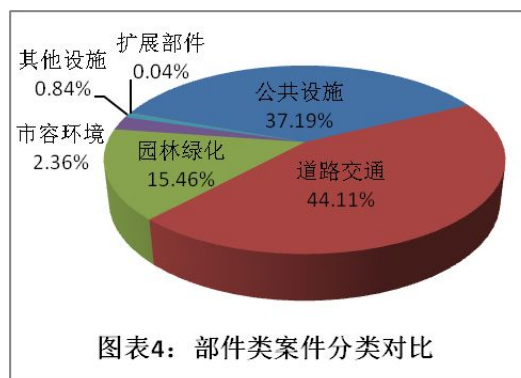
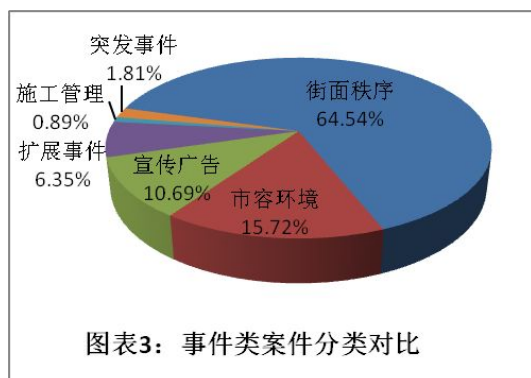
公司等 99 家单位，满意度均为 100%。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是马尾区，满意度为 100%。

（二）数字城管系统运行情况

数字城管系统本月共受理有效案件 70589 件，环比下降 0.93%；应结案数 70125 件，结案数 69037 件，结案率 98.45%，环比下降 0.5%；按期结案率 93.19%，环比上升 0.54%；返工数 1490 件，返工率 2.16%。

6 月份，数字城管系统事件立案 65472 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 5117 件，主要分布在公用设施、道路交通、园林绿化三类。事件、部件分类占比如下图所示：



从案件综合指标值看，办理较好的单位是：移动福州分公司、电信福州分公司、市自来水有限公司等 11 家单位，综合分值均为 100 分。

本月台江区和晋安区综合指标值较上月有所上升，五城区中指标值较好的为台江区（98.91 分）。七县（市）因处于系统试运

行初期，本月综合指标值只评定指标等级，暂不排名。