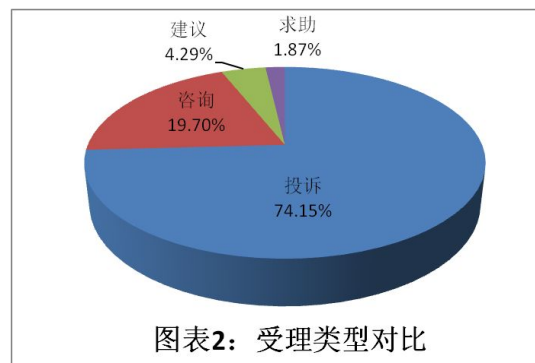
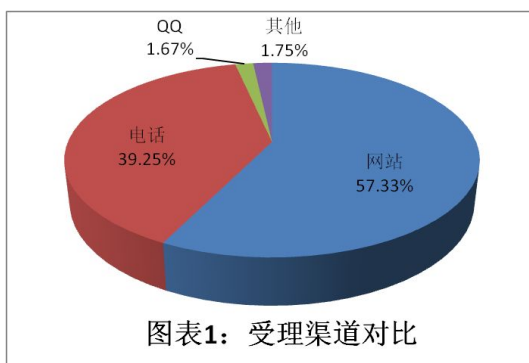


福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年7月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

7月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）110947件，环比上升5.83%。12345平台的群众基本满意度与上月基本持平，数字城管系统的结案率和按期结案率较上月有所提升。

（一）12345平台运行情况

7月份，12345平台受理诉求34199件，环比下降0.15%；群众基本满意度99.83%，环比下降0.06%。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25358件，咨询类6736件。本月各类诉求件占比与上月基本持平，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、福州市自来水有限公司、福州市住房保障和房产

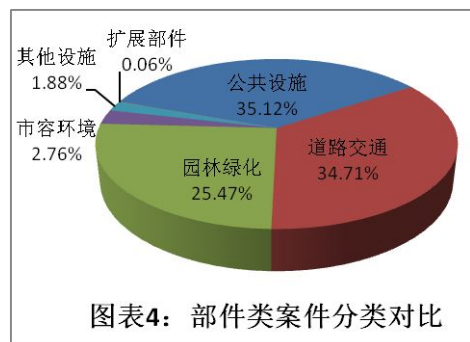
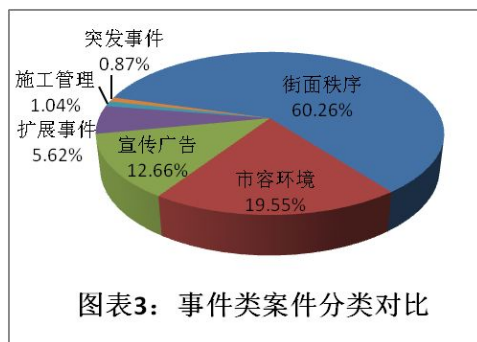
管理局等 92 家单位，满意度均为 100%。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是闽清县，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 76748 件，环比上升 8.73%；应结案数 76352 件，结案数 75592 件，结案率 99.00%，环比上升 0.55%；按期结案率 94.31%，环比上升 1.12%；返工数 941 件，返工率 1.24%。

7 月份，数字城管系统事件立案 70410 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 6338 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、省广电网络集团福州分公司等 9 家单位，综合分值均为 100 分。

本月鼓楼区、仓山区、晋安区、马尾区综合指标值较上月均有所上升，其中仓山区上升幅度较大，上升 1.88 分；五城区中指标值较好的为台江区（98.88 分）。七县（市）中综合指标值较好

的为罗源县（99.94分）。