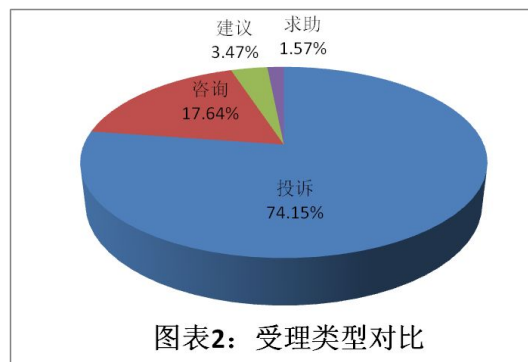
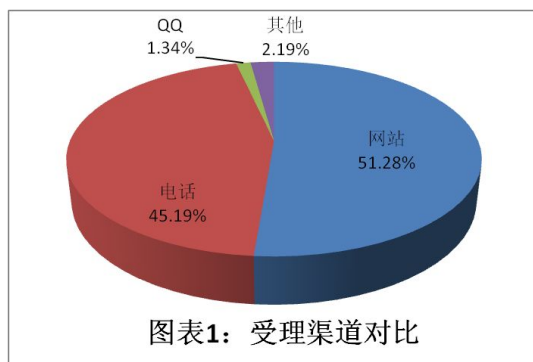


福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年12月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

12月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）120547件，环比上升1.51%。12345平台的群众基本满意度、数字城管系统的按期结案率与上月相比有所提升。

（一）12345平台运行情况

12月份，12345平台受理诉求件34484件，环比下降7.44%；群众基本满意度99.86%，环比上升0.05%。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，其中投诉类26662件，咨询类6082件，总量占比与上月基本持平。各类诉求件受理渠道及类型对比如下图所示：



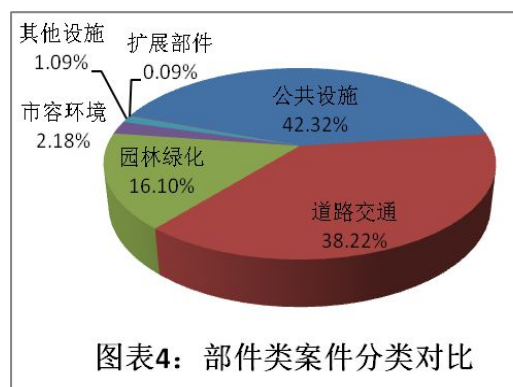
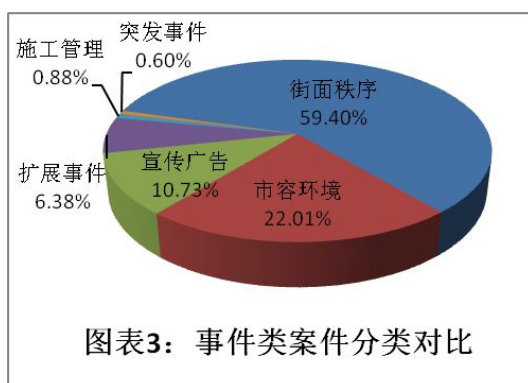
从诉求件满意率来看，满意度较高的市级单位是：市道路运输管理处、市城乡建设委员会、市不动产登记和交易中心等102家单位，满意度均为100%。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是连江县和闽清县，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 86063 件，环比上升 5.61%；应结案数 85700 件，结案数 85246 件，结案率 99.47%，环比下降 0.11%；按期结案率 96.90%，环比上升 0.07%；返工数 679 件，返工率 0.80%。

12 月份，数字城管系统事件立案 81474 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 4589 件，主要分布在道路交通、公用设施、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，办理较好的市级单位是：软件园、省广电网络集团福州分公司、市自来水有限公司等 8 家单位，综合分值均为 100 分。

本月五城区中指标值较好的为台江区（98.92 分），七县（市）区中综合指标值较好的为连江县（100 分）。