

# 福州市“智慧福州”管理服务中心文件

榕智综〔2017〕48号

---

## 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年5月份12345政府公共服务 系统运行情况的通报

各县（市）区委、政府、市直各有关部门：

现将福州市12345政府公共服务系统2017年5月份运行情况通报如下：

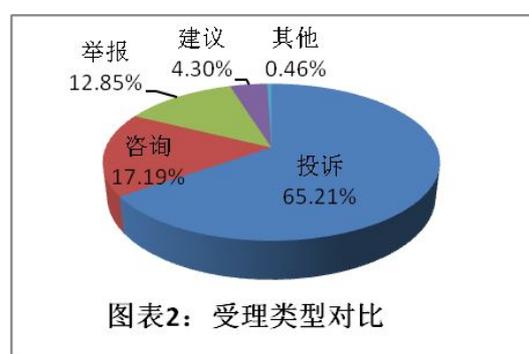
### 一、基本情况

5月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）106924件，环比上升5.33%。12345系统的群众基本满意度与上

月持平，数字城管系统的结案率和按期结案率较上月有所提升。其中：**12345 系统**受理诉求 35670 件，环比上升 28.49%；群众基本满意度 99.87%，与上月保持一致。**数字城管系统**本月共受理有效案件 71254 件，环比下降 3.39%；应结案数 70690 件，结案数 69946 件，结案率 98.95%，环比上升 1.63%；按期结案率 92.65%，环比上升 2.37%；返工数 1450 件，返工率 2.07%。

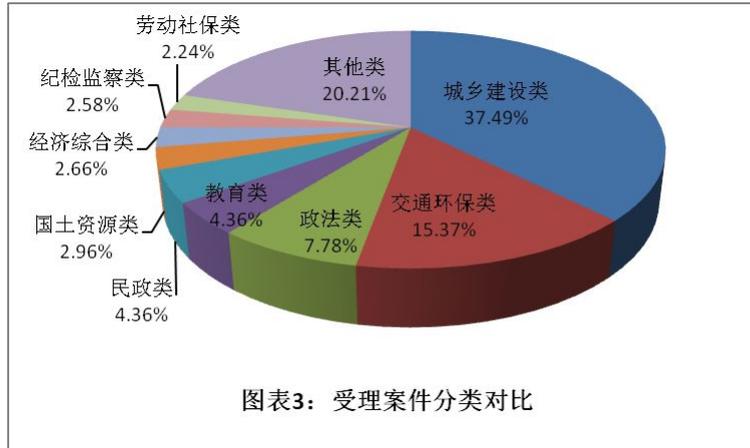
### （一）12345 系统运行情况

5 月份，12345 系统受理诉求件 35670 件，主要来源于网站和电话。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，其中投诉类 23260 件，咨询类 6130 件。本月各类诉求件的受理量均有所增加，类型分布与上月基本持平，受理渠道及类型对比如下图所示：



#### 1. 诉求件分类情况

诉求件受理排名前三位的是：城乡建设类 13372 件，交通环保类 5484 件，政法类 2775 件，共占受理总数的 60.64%。三类诉求受理量相比上月均有较大增幅，环比分别上升 32.03%、62.97% 和 34.97%。各类诉求件具体占比情况如下图所示：



城乡建设类诉求件主要集中在违章建筑、市容市政物业、住房与房地产等方面。本月此类诉求中违章建筑问题受理 2957 件，环比上升 15.64%。其中，占用公共区域违建问题的关注度较高，如编号 FZ17050800618 反映的闽侯县博仕后家园小区住宅和幼儿园私自占用公共区域问题、编号 FZ17051600751 反映的仓山区江南名城 3 号楼顶违章搭建问题、编号 FZ17050901273 反映的晋安区鹤林新城 3 号楼占用公用绿化带问题等。

交通环保类诉求件主要集中在公共交通运输、环境保护等方面。本月环境保护问题受理 3443 件，环比上升 75.22%。其中施工扰民和生产污染问题较为突出，如编号 FZ17051100533 反映的晋安区中茶小区施工扰民问题、编号 FZ17051200721 反映的闽侯县南屿镇信通中心旁油漆厂气味污染问题、编号 FZ17052201508 反映的闽侯县鸿尾乡小工艺厂废气和粉尘污染问题等。

政法类诉求件主要集中在交通安全、户籍管理、社会治安等方面。本月交通安全类问题受理较多，共 1028 件，占此类诉求总量的 37.05%。其中以机动车乱停放和违规营运问题关注度较

高，如编号 FZ17051000148 反映的闽侯县甘蔗镇阳光城西海岸小区门口乱停车问题、编号 FZ17050700729 反映的福清市宏路街道公交站大量私家车占道拉客问题、编号 FZ17051200632 反映的长乐市营前村私家车乱停放和面包车占道营运问题等。

## 2. 诉求件办理情况

(1) 从诉求件办理数量来看，办理数量较多的市直单位为：市公安局交通警察支队 1741 件次，市道路运输管理处 933 件次，市城乡建设委员会 921 件次，福州市政工程管理处 833 件次，福州市城市地铁有限责任公司 792 件次，占诉求件总数的 10.47%。

诉求件办理数量较多的县（市）区为：仓山区 7614 件次，闽侯县 7210 件次，晋安区 4855 件次，占诉求件总数的 38.67%。

(2) 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、福州市城市地铁有限责任公司、福州市不动产登记和交易中心等 108 家单位，满意度均为 100%；列后三位的是：福州市财政局（85.71%）、福州高新区管委会（99.57%）、福州市自来水总公司（99.65%）。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是马尾区和罗源县，满意度为 100%；位列后三位的县（市）区是：台江区（满意率 99.78%），福清市（满意率 99.79%），晋安区（满意率 99.79%）。

## 3. 诉求转接接听情况

5 月份，各单位的 12345 系统诉求转接电话量受理较多的是：晋安区市容局 183 件、鼓楼区市容局 108 件、台江区市容局 92

件，占转接总数的 77.06%。在及时向 12345 坐席反馈诉求处置情况方面，完成较好的是晋安区市容局和鼓楼区市容局，及时反馈率为 100%，其他 6 家单位均存在反馈不及时现象，其中台江区市容局及时反馈率低至 3.26%，已连续两月排在最后一名。

#### 4. 诉求热点

(1) 血液透析中心隐患问题，共 110 件。（住房与房地产）

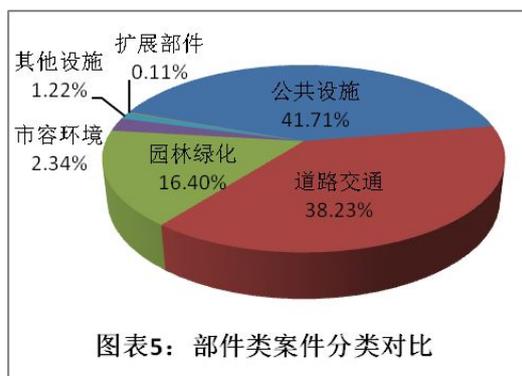
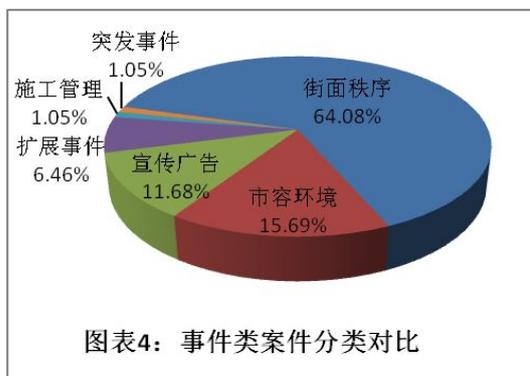
闽侯县中铁城小区商铺将被出租用于开设血液透析中心，众多市民担心此举会造成小区环境污染，并表示强烈反对。据了解，目前商铺已终止租赁协议，建议有关部门持续跟踪事件动态。

(2) 共享单车无序停放问题，共 65 件。（公共交通运输类）

近期，部分共享单车存在随意停放现象，造成城区拥堵情况雪上加霜，希望相关部门加强规范停车的宣传和管理工作。

#### (二) 数字城管系统运行情况

5 月份，数字城管系统事件立案 65905 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 5349 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：

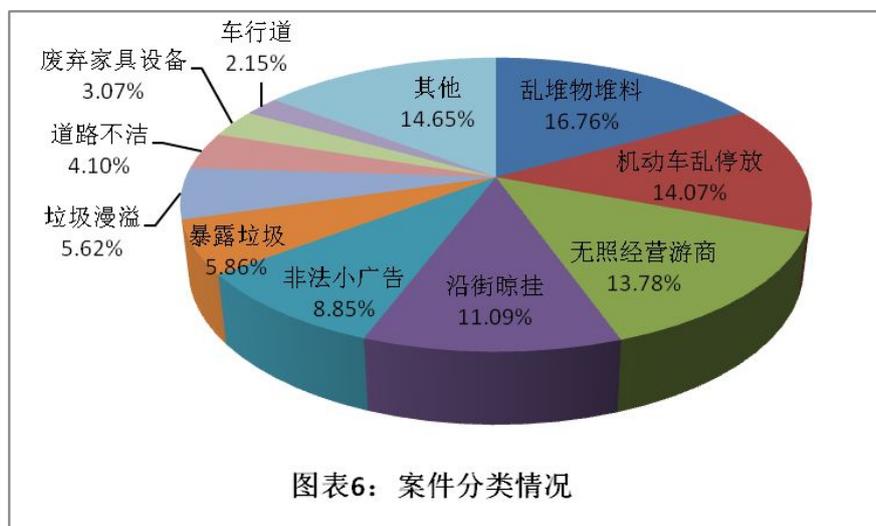


## 1. 案件分类情况

事件立案受理主要集中在：乱堆物堆料、无照经营游商、机动车乱停放三方面，共 31789 件，占案件总数的 44.61%。其中五城区事件高发案件主要集中在乱堆物堆料、无照经营游商、机动车乱停放等问题上；七县（市）事件高发案件主要集中在暴露垃圾、无照经营游商、非法小广告等问题上。

部件立案受理主要集中在车行道、路灯、行道树三方面，共 2736 件，占案件总数的 3.84%。其中，五城区部件高发案件主要集中在车行道、路灯、行道树等问题上；七县（市）部件高发案件主要集中在通信交接箱、行道树、车行道等问题上。

各类案件整体占比情况如下图所示：



## 2. 案件办理情况

(1) 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 10 家单位，综合分值均为 100 分；排名后三位的单位是：省邮政报刊

零售公司福州分公司（0分）、市水利局（70分）、市市政建设开发有限公司（75.03分）；较上月进步较大的市直单位是：市红星农场（本月97.06分，提高29.06分）、市水环境建设有限公司（本月92.86分，提高19.53分）、福州城市客运场站公司（本月89.55分，提高4.05分）。

本月鼓楼、晋安、马尾三区综合指标值较上月有所上升，五城区中指标值较好的为鼓楼区（98.90分），排名最后一位的是仓山区（95.33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。

（2）从案件按期结案率看，排名后三位的市直单位是：省邮政报刊零售公司福州分公司（0%）、市水利局（0%）、福州城市泊车管理有限公司（42.86%）；较上月进步较大的前三位市直单位是：市水环境建设有限公司（本月85.71%，上升52.38%）、市红星农场（本月100%，上升39.53%）、福州城市客运场站公司（本月90.23%，上升12.35%）。

本月仓山、晋安、马尾三区按期结案率有所上升，其中晋安区上升幅度较大，上升6.39%。五城区中按期结案率最高的为鼓楼区（98.91%），排名最后一位的是仓山区（90.28%）。七县（市）因刚投入试运行，本月按期结案率指标暂不排名。

### **3. 热点问题**

#### **（1）油烟污染问题**

本月数字城管系统共受理油烟污染问题71件，以沿街餐饮店私设管道排放油烟、夜间路边露天烧烤、城乡结合部焚烧树叶

垃圾等问题较为突出。建议有关部门做好专项整治工作。

## **(2) 私搭乱建**

本月数字城管系统共受理私搭乱建问题 73 件，其中占用人行道私搭活动板房、帐篷现象较为突出，更有部分房地产开发商擅自毁坏绿地建设经营性建筑物，社会公众对此反响强烈。建议有关部门做好专项排查工作。

## **二、典型案例**

### **(一) 办理较好的案例**

#### **1. 土地证办理**

责任单位：长乐市国土局

编号为 FZ17042200221 的诉求件咨询长乐城市之春小区土地证办理问题和不动产证的办理相关事宜，诉求件批转至长乐市国土局。该部门对诉求人提出的几个疑问逐一答复，并针对诉求人情况详细告知具体办理条件，诉求人对此表示十分满意。

#### **2. 桥梁护栏破损**

责任单位：长乐市住建局

5 月 8 日上午，接市民反映长乐市广场路永硕龙庭湾桥头连接处无护栏，存在安全隐患。案件派遣至长乐市住建局后，该单位立即组织施工人员赶赴现场勘察测量并做简易防护，两天后护栏即安装完毕。长乐市住建局对数字城管案件响应快速，处置得当，以实际行动回复了市民所求。

### **(二) 办理较差的案例**

## **1. 地下车库私改商铺和盗电现象**

责任单位：闽侯县住房和城乡建设局

编号为FZ17042700748的诉求件反映闽侯县博仕后官邸小区地下车库被物业公司私自改为商铺出售，并盗用公摊电表为商铺供电。诉求件批转至闽侯县住房和城乡建设局，该部门回复“升辉超市是否存在使用业主公共用电情况需专业供电部门核实”。由此可见，该部门存在答非所问现象。

## **2. 报刊亭占道**

责任单位：省邮政报刊零售公司福州分公司

5月17日，中心将工业路苏宁广场报刊亭占用人行道和盲道的案件派遣至省邮政报刊零售公司福州分公司，该单位未能在规定的7个工作日内处置完毕并反馈。截至6月12日，该单位仍无反馈。5月该单位应结案5件，结案0件，综合得分为0分。

## **三、督办及反馈情况**

### **1. 本月督办情况**

5月份，市“智慧福州”管理服务中心通过数字城管系统督办234件，正在办理1件，按期办结230件，超期办结3件（福州城乡客运场站、市市政建设开发有限公司、市城乡建设发展总公司各1件）。

### **2. 上月整改通知反馈情况**

4月份，市“智慧福州”管理服务中心发出整改通知书1份，责任单位均已根据相关规定要求整改到位。

#### 四、下一阶段工作要求

**1. 保证接通，及时反馈。**本月 12345 诉求电话的转接接听情况各单位均保证了转接电话的 100%接听，但大部分单位在及时反馈处置情况方面不能做到及时反馈，特别是台江区市容局及时反馈率更下滑至 3.26%。希望各单位切实保证转接的市民电话诉求做到有受理、有处置、有反馈，提高市民满意度。

**2. 自查自纠，规范运行。**5月底，市智慧中心印发了《2017 年度专项工作绩效指标考核评估具体办法》（榕智综〔2017〕47 号），对各项考核内容进行了明确规定。各县（市）区、福州高新区和市直各有关单位要组织学习考核办法，并对照考核办法对上半年运行情况进行自查自纠，同时加强机制体制建设，确保规范运行。7月份起，七县（市）数字城管的运行情况将在月运行通报中予以排名。

**3. 加强维护，确保通行。**近期，对于道路坑洼、破损等问题，常有道路养护或施工单位以“道路已纳入改造计划，避免重复建设”等为由向市智慧中心申请较长时间延期，期间道路破损问题一直未得到修复，市民正常通行受到较大影响。由此，对于纳入改造计划但长时间未进场施工或改造工期较长的道路，相关施工、养护单位仍要加强使用道路的维护，确保通行安全。

**4. 发挥平台作用，助力文明城市。**今年是我市创建全国文明城市的总评年，各级智慧中心和各处置责任单位应严格按照市委、市政府关于创建文明城市的工作部署，借助数字城管平台落

实各项工作，加强“数字城管”应用，提升城市综合管理水平，在我市文明城市创建工作中切实发挥应有的作用。对于办理不力的承办单位，我中心将视情移送市委文明办督办。

- 附件：1. 2017年5月份12345系统运行情况表  
2. 2017年5月份数字城管系统运行情况综合评价表

福州市“智慧福州”管理服务中心  
2017年7月7日

附件 1

## 2017 年 5 月份 12345 系统运行情况表

### (一) 12345 系统市直部门（单位）诉求件受理情况表

| 责任单位            | 受理   | 重办 | 群众满意度   |
|-----------------|------|----|---------|
| 福州市公安局交通警察支队    | 1741 | 2  | 99.94%  |
| 福州市道路运输管理处      | 933  | 0  | 100.00% |
| 福州市城乡建设委员会      | 921  | 3  | 100.00% |
| 福州市政工程管理处       | 833  | 24 | 99.88%  |
| 福州市城市地铁有限责任公司   | 792  | 0  | 100.00% |
| 福州市“智慧福州”管理服务中心 | 715  | 0  | 100.00% |
| 福州市高新区管委会       | 705  | 2  | 99.57%  |
| 福州市不动产登记和交易中心   | 568  | 0  | 100.00% |
| 福州市城乡建设发展总公司    | 533  | 1  | 100.00% |
| 福州市住房保障和房产管理局   | 420  | 1  | 100.00% |
| 福州市国有资产监督管理委员会  | 392  | 1  | 100.00% |
| 福州市教育局          | 348  | 0  | 100.00% |
| 福州市城乡规划局        | 336  | 3  | 100.00% |
| 福州市人力资源和社会保障局   | 334  | 0  | 100.00% |
| 福州市公安局          | 297  | 1  | 100.00% |
| 福州市医疗保障管理局      | 285  | 0  | 100.00% |
| 福州市自来水总公司       | 282  | 0  | 99.65%  |
| 福州市水务投资发展有限公司   | 274  | 3  | 100.00% |
| 福州市园林局          | 244  | 3  | 100.00% |
| 福州市市场监督管理局      | 206  | 0  | 100.00% |
| 中国移动通信集团福州分公司   | 197  | 3  | 100.00% |
| 福州市供电公司         | 175  | 0  | 100.00% |
| 福州市电信分公司        | 174  | 3  | 100.00% |
| 福州市国有房产管理中心     | 155  | 0  | 100.00% |
| 福州市公交集团公司       | 153  | 0  | 100.00% |

|                  |     |    |         |
|------------------|-----|----|---------|
| 福州市卫生和计划生育委员会    | 152 | 0  | 100.00% |
| 福州市土地发展中心        | 135 | 1  | 100.00% |
| 福州市消防支队          | 129 | 1  | 100.00% |
| 福州市发展和改革委员会      | 119 | 0  | 100.00% |
| 福州华润燃气有限公司       | 108 | 0  | 100.00% |
| 福州市环境保护局         | 94  | 0  | 100.00% |
| 福州市国土资源局         | 93  | 0  | 100.00% |
| 福州市环卫处           | 90  | 0  | 100.00% |
| 福州市住房公积金管理中心     | 81  | 0  | 100.00% |
| 福州市金融办           | 79  | 1  | 100.00% |
| 福州市交通综合行政执法支队    | 78  | 0  | 100.00% |
| 福州市城市管理综合行政执法支队  | 78  | 0  | 100.00% |
| 中国联通有限公司福州分公司    | 73  | 2  | 100.00% |
| 福州市国税局           | 59  | 0  | 100.00% |
| 福州市交通运输委员会       | 58  | 0  | 100.00% |
| 福州市地税局           | 53  | 0  | 100.00% |
| 福州市民政局           | 50  | 0  | 100.00% |
| 福州市邮政管理局         | 48  | 0  | 100.00% |
| 福州市物价局           | 42  | 0  | 100.00% |
| 福州市司法局           | 38  | 0  | 100.00% |
| 福州市行政服务中心        | 36  | 0  | 100.00% |
| 福州市法院            | 35  | 0  | 100.00% |
| 福州市人民防空办公室       | 34  | 12 | 100.00% |
| 中国铁塔股份有限公司福州市分公司 | 33  | 1  | 100.00% |
| 福州市商务局           | 31  | 1  | 100.00% |
| 福州市文化广电新闻出版局     | 29  | 0  | 100.00% |
| 福建广电网络集团福州分公司    | 27  | 0  | 100.00% |
| 福州市绿化管理处         | 25  | 0  | 100.00% |
| 福州市老龄办           | 19  | 0  | 100.00% |
| 福州市旅游局           | 19  | 0  | 100.00% |

|                               |    |   |         |
|-------------------------------|----|---|---------|
| 中国邮政集团公司福州市分公司                | 18 | 0 | 100.00% |
| 福州市经济和信息化委员会                  | 16 | 0 | 100.00% |
| 福州市疾病预防控制中心                   | 15 | 0 | 100.00% |
| 福州市城市管理委员会                    | 15 | 0 | 100.00% |
| 福州市水利局                        | 14 | 0 | 100.00% |
| 福州市农工商(集团)总公司                 | 11 | 0 | 100.00% |
| 福州市贸促会                        | 11 | 0 | 100.00% |
| 福州市信访局                        | 10 | 0 | 100.00% |
| 福州市残联                         | 9  | 0 | 100.00% |
| 福州市鼓岭旅游度假区管理委员会               | 9  | 0 | 100.00% |
| 福州市机关事务管理局                    | 8  | 0 | 100.00% |
| 福州市纪委监委                       | 7  | 0 | 100.00% |
| 福州市体育局                        | 7  | 0 | 100.00% |
| 福州市广播电视台                      | 7  | 0 | 100.00% |
| 福州市财政局                        | 7  | 0 | 85.71%  |
| 福州市海洋与渔业局                     | 7  | 0 | 100.00% |
| 中国(福建)自贸试验区福州片区管委会(福州保税港区管委会) | 7  | 0 | 100.00% |
| 福州新区开发投资集团有限公司                | 7  | 0 | 100.00% |
| 福州市政府双拥办                      | 7  | 0 | 100.00% |
| 福州市安全生产监督管理局                  | 6  | 0 | 100.00% |
| 福州市统建办                        | 6  | 1 | 100.00% |
| 福州市科学技术局                      | 6  | 0 | 100.00% |
| 福州市统计局                        | 6  | 0 | 100.00% |
| 福州市团委                         | 5  | 0 | 100.00% |
| 福州市农业局                        | 5  | 0 | 100.00% |
| 福州市历史文化名城管理委员会                | 5  | 0 | 100.00% |
| 福州市城镇集体工业联合社                  | 5  | 0 | 100.00% |
| 福州市委组织部                       | 4  | 0 | 100.00% |
| 福州市总工会                        | 4  | 0 | 100.00% |

|                |   |   |         |
|----------------|---|---|---------|
| 福州市公路局         | 4 | 0 | 100.00% |
| 福州市粮食局         | 4 | 0 | 100.00% |
| 福州市供销社         | 4 | 0 | 100.00% |
| 福州市建工总公司       | 3 | 0 | 100.00% |
| 福州市数字办         | 3 | 0 | 100.00% |
| 福州市红十字会        | 3 | 0 | 100.00% |
| 福州市政法委         | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州市检察院         | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州市妇联          | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州港口管理局        | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州市科协          | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州市档案局         | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州市温泉供应公司      | 2 | 0 | 100.00% |
| 福州市人大办         | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市委机构编制委员会办公室 | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市效能办         | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市老干局         | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市委宣传部        | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市文明办         | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市民族与宗教事务局    | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市台办          | 1 | 0 | 100.00% |
| 人保财险福州分公司      | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市物资总公司       | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市滨海工业集中区管委会  | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市气象局         | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州日报社          | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市外事侨务办公室     | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市投资促进局       | 1 | 0 | 100.00% |
| 福州市林业局         | 1 | 0 | 100.00% |

(二) 12345 系统县（市）区诉求件受理情况表

| 责任单位 | 受理   | 重办 | 群众满意度   |
|------|------|----|---------|
| 仓山区  | 7614 | 29 | 99.86%  |
| 闽侯县  | 7210 | 27 | 99.97%  |
| 晋安区  | 4855 | 11 | 99.79%  |
| 鼓楼区  | 4415 | 8  | 99.82%  |
| 台江区  | 3206 | 18 | 99.78%  |
| 福清市  | 2373 | 13 | 99.79%  |
| 长乐市  | 1824 | 4  | 99.89%  |
| 连江县  | 1570 | 3  | 99.81%  |
| 马尾区  | 1203 | 4  | 100.00% |
| 闽清县  | 1007 | 1  | 99.80%  |
| 永泰县  | 932  | 2  | 99.89%  |
| 罗源县  | 422  | 0  | 100.00% |

(三) 12345 系统诉求转接电话接听情况表

| 接听单位        | 接听情况 | 转接诉求<br>量总计<br>(件) | 接通<br>(件) | 未接通<br>(件) | 及时反<br>馈 (件) | 未及时反<br>馈 (件) | 接通率     | 及时反<br>馈率 |
|-------------|------|--------------------|-----------|------------|--------------|---------------|---------|-----------|
| 晋安区市容局      |      | 183                | 183       | 0          | 183          | 0             | 100.00% | 100.00%   |
| 鼓楼区市容局      |      | 108                | 108       | 0          | 108          | 0             | 100.00% | 100.00%   |
| 台江区市容局      |      | 92                 | 92        | 0          | 3            | 89            | 100.00% | 3.26%     |
| 仓山区市容局      |      | 76                 | 76        | 0          | 60           | 16            | 100.00% | 78.95%    |
| 市环保综合行政执法支队 |      | 14                 | 14        | 0          | 12           | 2             | 100.00% | 85.71%    |
| 马尾区市容局      |      | 13                 | 13        | 0          | 3            | 10            | 100.00% | 23.08%    |
| 市城市管理委员会    |      | 11                 | 11        | 0          | 4            | 7             | 100.00% | 36.36%    |
| 高新区综合执法局    |      | 9                  | 9         | 0          | 7            | 2             | 100.00% | 77.78%    |

## 附件 2

# 2017 年 5 月份数字城管系统运行情况综合评价表

### (一) 各区政府综合评价表

| 区政府   | 应处置数  | 处置数   | 超期未处置数 | 超期处置数 | 返工数 | 返工率 (%) | 应结案数  | 结案数   | 结案率 (%) | 按期结案数 | 按期结案率 (%) | 综合指标值 | 评价等级 |
|-------|-------|-------|--------|-------|-----|---------|-------|-------|---------|-------|-----------|-------|------|
| 鼓楼区政府 | 10623 | 10584 | 13     | 102   | 158 | 1.49    | 10597 | 10584 | 99.88   | 10482 | 98.91     | 98.9  | A    |
| 台江区政府 | 4140  | 4087  | 20     | 66    | 62  | 1.52    | 4107  | 4086  | 99.49   | 4021  | 97.91     | 98.51 | A    |
| 晋安区政府 | 12406 | 12236 | 107    | 1020  | 48  | 0.39    | 12343 | 12217 | 98.98   | 11209 | 90.81     | 96.84 | A    |
| 马尾区政府 | 5410  | 5328  | 43     | 454   | 146 | 2.74    | 5371  | 5328  | 99.2    | 4874  | 90.75     | 95.7  | A    |
| 仓山区政府 | 30232 | 29751 | 404    | 2523  | 876 | 2.94    | 30155 | 29733 | 98.6    | 27223 | 90.28     | 95.24 | A    |

### (二) 各县（市）政府综合评价表

| 区政府   | 应处置数 | 处置数  | 超期未处置数 | 超期处置数 | 返工数 | 返工率 (%) | 应结案数 | 结案数  | 结案率 (%) | 按期结案数 | 按期结案率 (%) | 综合指标值 | 评价等级 |
|-------|------|------|--------|-------|-----|---------|------|------|---------|-------|-----------|-------|------|
| 福清市政府 | 1157 | 1123 | 0      | 36    | 2   | 0.18    | 1123 | 1117 | 99.47   | 1082  | 96.35     | 98.71 | A    |
| 长乐市政府 | 527  | 521  | 0      | 5     | 0   | 0       | 521  | 520  | 99.81   | 515   | 98.85     | 99.62 | A    |
| 闽侯县政府 | 980  | 964  | 0      | 3     | 0   | 0       | 964  | 961  | 99.69   | 958   | 99.38     | 99.75 | A    |
| 连江县政府 | 556  | 556  | 0      | 3     | 0   | 0       | 556  | 555  | 99.82   | 552   | 99.28     | 99.75 | A    |
| 罗源县政府 | 346  | 346  | 0      | 0     | 0   | 0       | 346  | 346  | 100     | 346   | 100       | 100   | A    |
| 闽清县政府 | 346  | 334  | 0      | 22    | 1   | 0.3     | 334  | 334  | 100     | 312   | 93.41     | 97.87 | A    |
| 永泰县政府 | 517  | 499  | 0      | 0     | 0   | 0       | 499  | 499  | 100     | 499   | 100       | 100   | A    |

备注：七县（市）处于系统试运行初期，本月综合指标值暂不排名。

### (三) 市直单位综合评价表

| 主管（责任）单位 | 应处置数      | 处置数      | 超期未处置数 | 超期处置数 | 返工数 | 返工率 (%) | 应结案数 | 结案数 | 结案率 (%) | 按期结案数 | 按期结案率 (%) | 综合指标值 | 评价等级 |
|----------|-----------|----------|--------|-------|-----|---------|------|-----|---------|-------|-----------|-------|------|
| 市建委      | 24        | 22       | 0      | 0     | 0   | 0       | 22   | 22  | 100     | 22    | 100       | 100   | A    |
| 下属单位     | 本委        | 21       | 19     | 0     | 0   | 0       | 19   | 19  | 100     | 19    | 100       | 100   | A    |
|          | 市灯管办      | 3        | 3      | 0     | 0   | 0       | 3    | 3   | 100     | 3     | 100       | 100   | A    |
| 市交通委     | 8         | 3        | 0      | 0     | 0   | 0       | 3    | 3   | 100     | 3     | 100       | 100   | A    |
| 下属单位     | 市公路局      | 8        | 3      | 0     | 0   | 0       | 3    | 3   | 100     | 3     | 100       | 100   | A    |
|          | 市交通综合执法支队 | 本月无应处置案件 |        |       |     |         |      |     |         |       |           |       |      |

|   |          |          |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
|---|----------|----------|------|----|----|----|-------|------|------|-------|------|-------|-------|---|
| 软件园   |          | 2        | 1    | 0  | 0  | 0  | 0     | 1    | 1    | 100   | 1    | 100   | 100   | A |
| 市国土局  |          | 1        | 1    | 0  | 0  | 0  | 0     | 1    | 1    | 100   | 1    | 100   | 100   | A |
| 下属单位  | 市国土局     | 本月无应处置案件 |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
|   | 市国土局鼓楼分局 |          |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
|   | 市国土局台江分局 |          |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
|   | 市国土局仓山分局 |          |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
|   | 市国土局晋安分局 | 1        | 1    | 0  | 0  | 0  | 0     | 1    | 1    | 100   | 1    | 100   | 100   | A |
| 市城管委  |          | 1272     | 1232 | 2  | 12 | 23 | 1.87  | 1234 | 1230 | 99.68 | 1218 | 98.7  | 98.61 | A |
| 下属单位  | 本委       | 35       | 35   | 0  | 0  | 2  | 5.71  | 35   | 35   | 100   | 35   | 100   | 97.15 | A |
|   | 市环卫处     | 24       | 23   | 0  | 5  | 0  | 0     | 23   | 23   | 100   | 18   | 78.26 | 93.48 | A |
|   | 市渣土办     | 本月无应处置案件 |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
|   | 市市政工程管理处 | 1213     | 1174 | 2  | 7  | 21 | 1.79  | 1176 | 1172 | 99.66 | 1165 | 99.06 | 98.76 | A |
| 市园林局  |          | 769      | 742  | 13 | 13 | 19 | 2.56  | 755  | 742  | 98.28 | 729  | 96.56 | 97.34 | A |
| 市公安局  |          | 224      | 224  | 0  | 2  | 16 | 7.14  | 224  | 224  | 100   | 222  | 99.11 | 96.16 | A |
| 下属单位  | 本局       | 2        | 2    | 0  | 1  | 2  | 100   | 2    | 2    | 100   | 1    | 50    | 35    | E |
|   | 市交警支队    | 222      | 222  | 0  | 1  | 14 | 6.31  | 222  | 222  | 100   | 221  | 99.55 | 96.71 | A |
| 市人防办  |          | 12       | 11   | 0  | 0  | 3  | 27.27 | 11   | 11   | 100   | 11   | 100   | 86.37 | B |
| 市水利局  |          | 2        | 1    | 0  | 1  | 0  | 0     | 1    | 1    | 100   | 0    | 0     | 70    | C |
| 下属单位  | 本局       | 2        | 1    | 0  | 1  | 0  | 0     | 1    | 1    | 100   | 0    | 0     | 70    | C |
|   | 市闽江下游管理处 | 本月无应处置案件 |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |
| 备注：本月市卫计委（市计生避孕具站）、市民政局、市规划局、市气象局、市地震局、市旅游局等均无应处置案件，市环保局无应结案案件。 |          |          |      |    |    |    |       |      |      |       |      |       |       |   |

#### （四）在榕中央及省属企业综合评价表

| 处置责任单位              | 应处置数 | 处置数 | 超期未处置数 | 超期处置数 | 返工数 | 返工率(%) | 应结案数 | 结案数 | 结案率(%) | 按期结案数 | 按期结案率(%) | 综合指标值 | 评价等级 |
|---------------------|------|-----|--------|-------|-----|--------|------|-----|--------|-------|----------|-------|------|
| 移动福州分公司             | 208  | 208 | 0      | 0     | 0   | 0      | 208  | 208 | 100    | 208   | 100      | 100   | A    |
| 电信福州分公司             | 74   | 74  | 0      | 0     | 0   | 0      | 74   | 74  | 100    | 74    | 100      | 100   | A    |
| 省广电网络集团福州分公司        | 38   | 38  | 0      | 0     | 0   | 0      | 38   | 38  | 100    | 38    | 100      | 100   | A    |
| 联通福州分公司             | 18   | 18  | 0      | 0     | 0   | 0      | 18   | 18  | 100    | 18    | 100      | 100   | A    |
| 福州供电公司              | 87   | 87  | 0      | 4     | 4   | 4.6    | 87   | 87  | 100    | 83    | 95.4     | 96.32 | A    |
| 中国邮政福州分公司（福州市邮政投递局） | 3    | 3   | 0      | 0     | 1   | 33.33  | 3    | 3   | 100    | 3     | 100      | 83.34 | B    |

|                                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 省邮政报刊零售公司<br>福州分公司             | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | E |
| 备注：中石油福州分公司、中石化福州分公司本月均无应处置案件。 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

### (五) 市属企业综合评价表

| 处置责任单位         | 应处置数 | 处置数 | 超期未处置数 | 超期处置数 | 返工数 | 返工率(%) | 应结案数 | 结案数 | 结案率(%) | 按期结案数 | 按期结案率(%) | 综合指标值 | 评价等级 |
|----------------|------|-----|--------|-------|-----|--------|------|-----|--------|-------|----------|-------|------|
| 市交通建设集团有限公司    | 20   | 18  | 0      | 0     | 0   | 0      | 18   | 18  | 100    | 18    | 100      | 100   | A    |
| 市温泉供应公司        | 7    | 7   | 0      | 0     | 0   | 0      | 7    | 7   | 100    | 7     | 100      | 100   | A    |
| 市自来水有限公司       | 62   | 61  | 0      | 0     | 3   | 4.92   | 61   | 61  | 100    | 61    | 100      | 97.54 | A    |
| 市城市地铁有限公司      | 158  | 127 | 1      | 1     | 5   | 3.94   | 128  | 127 | 99.22  | 126   | 98.44    | 97.41 | A    |
| 市水务管网维护有限公司    | 152  | 148 | 1      | 1     | 7   | 4.73   | 149  | 148 | 99.33  | 147   | 98.66    | 97.1  | A    |
| 市红星农场          | 18   | 17  | 0      | 0     | 1   | 5.88   | 17   | 17  | 100    | 17    | 100      | 97.06 | A    |
| 市华润燃气公司        | 7    | 7   | 0      | 1     | 0   | 0      | 7    | 7   | 100    | 6     | 85.71    | 95.71 | A    |
| 三坊七巷保护开发有限公司   | 136  | 136 | 0      | 2     | 16  | 11.76  | 136  | 136 | 100    | 134   | 98.53    | 93.68 | A    |
| 市水环境建设有限公司     | 17   | 6   | 1      | 0     | 0   | 0      | 7    | 6   | 85.71  | 6     | 85.71    | 92.86 | A    |
| 福州新榕城市建设发展有限公司 | 5    | 5   | 0      | 0     | 1   | 20     | 5    | 5   | 100    | 5     | 100      | 90    | A    |
| 福州城市客运场站公司     | 145  | 133 | 0      | 13    | 20  | 15.04  | 133  | 133 | 100    | 120   | 90.23    | 89.55 | B    |
| 福州城市泊车管理有限公司   | 7    | 7   | 0      | 4     | 0   | 0      | 7    | 7   | 100    | 3     | 42.86    | 82.86 | B    |
| 市城乡建设发展总公司     | 208  | 155 | 27     | 52    | 16  | 10.32  | 182  | 155 | 85.16  | 103   | 56.59    | 78.85 | B    |
| 市市政建设开发有限公司    | 223  | 156 | 50     | 45    | 19  | 12.18  | 206  | 154 | 74.76  | 111   | 53.88    | 75.03 | B    |

备注：本月市公交集团公司无应处置案件。

说明：1) 本期综合评价表是对本期评价周期内已派遣至处置责任单位的案件处置情况进行评价。

2) 综合指标值中，各个指标的分值计算方法如下：按期结案率=按期结案数/应结案数×100%，结案率=结案数/应结案数×100%，返工率=返工数/处置数×100%。

3) 综合指标值的计算公式如下：综合指标值=结案率×100×20%+按期结案率×100×30%+(1-返工率)×100×50%。

4) 应处置数或应结案数如果为0，则不参与评价。

5) 分值[90,100]，评价等级为A；分值[75,90)，评价等级为B；分值[60,75)，评价等级为C；分值[40,60)，评价等级为D；分值[0,40)，评价等级为E。

---

抄送：市领导，市委、市人大、市政府、市政协办公厅，市效能办，  
市委文明办，市委督查室，市政府督查室。

---

福州市“智慧福州”管理服务中心

2017年7月7日印发

---