

福州市“智慧福州”管理服务中心文件

榕智综〔2017〕52号

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6月份运行情况通报如下：

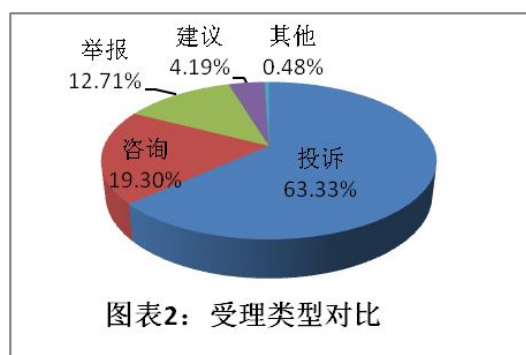
一、基本情况

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。其中：**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%。**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%。

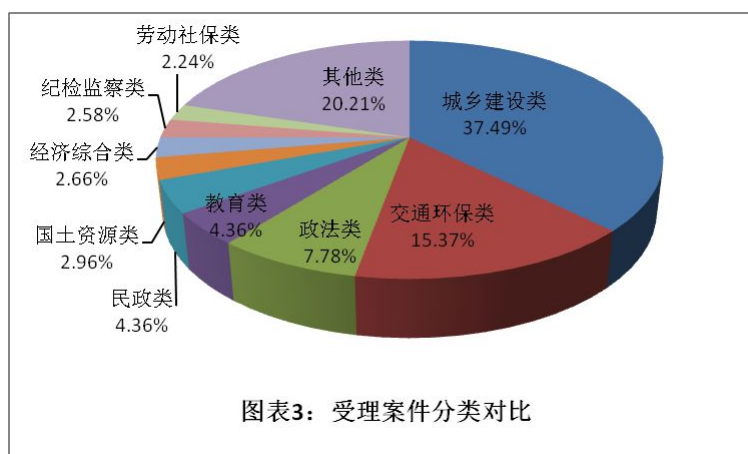
（一）12345 系统运行情况

6 月份，12345 系统受理诉求件 34251 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 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：



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 12739 件，交通环保类 4470 件，政法类 2815 件，共占受理总数的 58.46%。其中，城乡建设类和交通环保类诉求受理量相比上月有所减少，环比分别下降 4.73%和 18.49%；政法类有所增加，环比上升 1.44%。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。本月此类诉求中市容市政物业问题受理 6056 件，占此类诉求总数的 47.54%。其中，噪音扰民问题较突出，如编号 FZ17061000009 反映的地铁 2 号线金山站半夜施工噪音问题、编号 FZ17060600877 反映的晋安区新店镇省拖拉机厂拆迁噪音问题、编号 FZ17060601298 反映的仓山区南台大道和上三路交叉口高音喇叭暴力宣传问题等。

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。本月公共交通运输类问题受理 2029 件，占此类诉求总数的 45.39%。其中公交出行问题较为突出，如编号 FZ17062100057 反映的 25 路公交发车间隔过长问题、编号 FZ17062100154 反映的鼓楼区梅峰路修好后无公交问题、编号 FZ17060901228 反映的长乐市 11 路公交车末班车随意取消问题等。

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 1157 件，环比上升 12.55%。其中以红绿灯设置问题关注度较高，如编号 FZ17060100010 反映的

福清市清盛大道与龙江路交汇处右转红绿灯引发堵车问题、编号 FZ17060400385 反映的闽侯甘蔗中心小学西侧路口无红绿灯问题、编号 FZ17061200688 反映的长乐附一小分校往龙门方向无红绿灯问题等。

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 1877 件次，福州市政工程管理处 1086 件次，市道路运输管理处 1059 件次，市城乡建设委员会 736 件次，福州市高新区管委会 638 件次，占诉求件总数的 11.51%。

诉求件办理数量较多的县（市）区为：仓山区 7090 件次，闽侯县 5073 件次，晋安区 4518 件次，占诉求件总数的 35.57%。

(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%；列后三位的是：福州市财政局（93.33%）、福州市城乡规划局（99.55%）、中国移动通信集团福州分公司（99.62%）。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是马尾区，满意度为 100%；位列后三位的县（市）区是：闽清县（满意率 99.64%），台江区（满意率 99.71%），罗源县（满意率 99.74%）。

3. 诉求转接接听情况

6 月份，各单位的 12345 系统诉求转接电话除台江区市容局外，接通率均为 100%。受理量较多的单位是：晋安区市容局 198

件、鼓楼区市容局 153 件、台江区市容局 112 件，占转接总数的 76.28%。在及时向 12345 坐席反馈诉求处置情况方面，晋安区市容局等 7 家单位，及时反馈率均为 100%；台江区市容局及时反馈率持续降低，本月低至 0.90%，已连续三月排在最后一名。

4. 诉求热点

(1) 公租房分配不合理相关问题，共49件。（住建类）

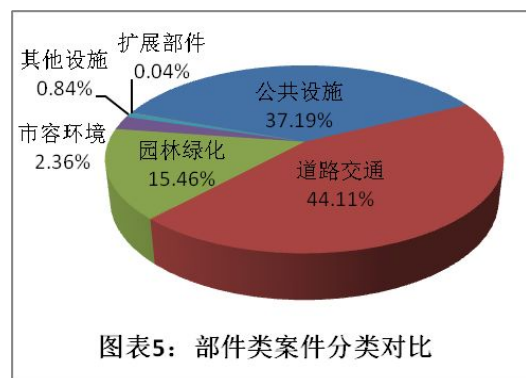
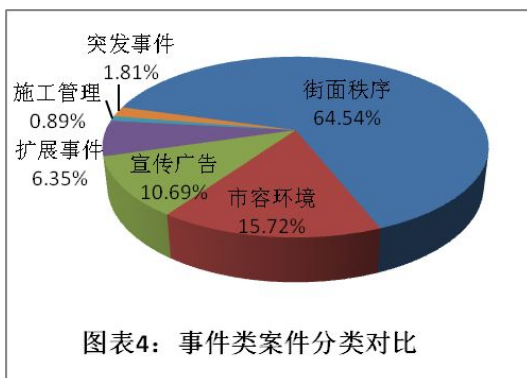
市民反映公租房的配租不合理且不便民，国有房产中心目前只接受保障对象间进行办理互换。市民建议能够按照区域性来划分，以便选房。

(2) 幼儿园学费暴涨问题，共104件。（教育收费类）

马尾名城大地幼儿园将从 9 月份开始，学费由原来的 6 千涨到 9 千，众多市民家长希望公示收费项目及收费标准。

(二) 数字城管系统运行情况

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：

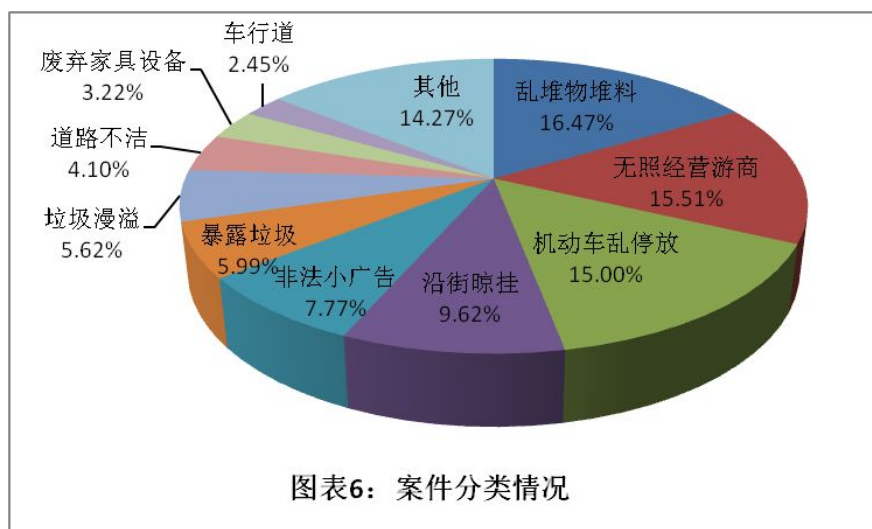


1. 案件分类情况

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 33159 件，占案件总数的 46.98%。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、非法小广告、无照经营游商等问题上。

部件立案受理主要集中在车行道、路灯、行道树三方面，共 2900 件，占案件总数的 4.11%。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、路灯等问题上。

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、市自来水有限公司等 11 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）、市红星农场（65.87分）、市市政建设开发有限公司（79.02分）；较上月进步较大的市直单位是：福州城市泊车管理有限公司（本月100分，提高17.14分）、中国邮政福州分公司（福州市邮政投递局）（本月100分，提高16.66分）、市水利局（本月84.28分，提高14.28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），排名最后一位的是仓山区（94.98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%）、市市政建设开发有限公司（51.46%）、市红星农场（53.85%）；较上月进步较大的前三位市直单位是：市水利局（本月71.43%，上升71.43%）、福州城市泊车管理有限公司（本月100%，上升57.14%）、市水环境建设有限公司（本月100%，上升14.29%）。

本月台江区和晋安区按期结案率有所上升，其中晋安区上升幅度较大，上升4.09%。五城区中按期结案率最高的为鼓楼区（98.21%），排名最后一位的是仓山区（90.02%）。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）道路积水问题

本月福州强降雨天气较多，数字城管系统共受理下水道堵

塞、道路积水问题 1063 件。建议有关部门加强雨水算子的清理和管道日常疏通维护，在低洼路段设置排水设施，及时抽排积水，保障道路安全通行。

(2) 车行道破损问题

本月数字城管系统共受理道路破损问题 1728 件，其中车行道破损、坑洼问题以及新旧道路衔接处未平整到位问题较为突出，社会公众反映强烈。建议有关部门全面排查、及时修复。

二、典型案例

(一) 办理较好的案例

1. 六一路得贵路防涝

责任单位：福州市水务投资发展有限公司

编号 FZ17060101005 的诉求件反映六一路和得贵路的交叉口每年都有洪涝现象，建议市政部门在洪涝季节专人盯守清理。诉求件批转至福州市水务投资发展有限公司，该部门及时查看现场并回复确有专门人员负责清理堵塞疏水孔，诉求人表示满意。

2. 不明井盖破损

责任单位：晋安区新店镇

6 月 25 日上午 11 点，信息采员巡查发现西井支路人行道上—不明井盖破损，影响道路交通安全。该案件被设为急要件派遣至新店镇办理，当天下午 2 点，该单位即反馈案件已处置并结案。6 月份该单位应结案 3424 件，综合指标值为 97.66 分，较 1 月份（93.74）有明显提升，今年以来综合指标值呈不断上升趋势。

(二) 办理较差的案例

1. 路灯缺亮

责任单位：晋安区建设局

编号FZ17062601074的诉求件反映晋安区金鸡山路天水园小区门口至金鸡山公园门口没有路灯。诉求件批转至晋安区建设局，该单位回复“南方建材市场背后茶会巷积水问题请转属地街镇鼓山镇咨询办理”，存在答非所问现象。

2. 路灯缺亮

责任单位：市人防办

6月1日晚，信息采集员巡查发现工业路62号路灯缺亮。经市市政工程管理处甄别后，市智慧中心当即将该案件派遣至市人防办处置。但在办理过程中，市人防办在未修复情况下分别于6月5日、12日、14日申请核查，累计返工三次。2017年1至6月，该单位返工率居高不下，6月份返工率更是高达30.77%。

三、督办及反馈情况

1. 本月督办情况

6月份，市“智慧福州”管理服务中心通过数字城管系统督办271件，正在办理2件，按期办结268件，超期办结1件（市城乡建设发展总公司）。

2. 上月整改通知反馈情况

6月份，市“智慧福州”管理服务中心发出整改通知书1份，责任单位已根据相关规定要求整改到位。

四、下一阶段工作要求

1. 加快办理积压案件。经统计，上半年数字城管系统有超期未处置案件（积压案件）7595 件，主要集中在晋安区鼓山镇（1598 件）、新店镇（881 件），仓山区建新镇（1508 件）、市交警支队仓山大队（1452 件）、盖山镇（447 件）等处置责任单位。为进一步提高数字城管案件结案率，保障数字城管工作成效不断提升，现就加快办理积压案件工作要求通知如下：一是各相关处置责任单位高度重视，分管领导亲自过问，制定计划，尽快落实解决积压案件的问题；二是各县（市）区智慧中心要大力做好协调、跟踪、督促工作。市智慧中心将根据责任单位工作开展情况将线索移送至市效能办予以问责。

2. 确保电话接通和反馈及时。本月 12345 诉求电话的转接除台江区市容局外各单位均保证了转接电话的 100%接听和反馈。其中，台江区市容局接通率 99.11%，及时反馈率 3 个月来持续下滑，列所有单位最后一名。请台江区市容局及时落实整改，切实保证转接的电话诉求做到有受理、有处置、有反馈，提高市民满意度。

附件：1. 2017 年 6 月份 12345 系统运行情况表

2. 2017 年 6 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 21 日

附件 1

2017 年 6 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	1877	2	99.84%
福州市政工程管理处	1086	4	100.00%
福州市道路运输管理处	1059	0	100.00%
福州市“智慧福州”管理服务中心	763	0	100.00%
福州市城乡建设委员会	736	0	100.00%
福州市高新区管委会	638	2	99.69%
福州市不动产登记和交易中心	584	1	100.00%
福州市水务投资发展有限公司	431	3	100.00%
福州市城乡建设发展总公司	423	0	100.00%
福州市国有资产监督管理委员会	420	1	99.76%
福州市住房保障和房产管理局	417	0	100.00%
福州市城市地铁有限责任公司	382	0	100.00%
福州市教育局	378	1	99.74%
福州市人力资源和社会保障局	371	0	100.00%
福州市公安局	295	0	100.00%
福州市自来水有限公司	277	0	100.00%
中国移动通信集团福州分公司	265	2	99.62%
福州市医疗保障管理局	260	0	100.00%
福州市国有房产管理中心	240	0	100.00%
福州市城乡规划局	221	0	99.55%
福州市电信分公司	206	0	100.00%
福州市市场监督管理局	204	0	100.00%
福州市园林局	201	1	100.00%
福州市消防支队	162	0	100.00%
福州市供电公司	154	0	100.00%
福州市卫生和计划生育委员会	121	0	100.00%
福州市公交集团公司	120	0	100.00%
福州市土地发展中心	119	0	100.00%
福州华润燃气有限公司	116	0	100.00%
福州市城市管理综合行政执法支队	105	0	100.00%
中国联通有限公司福州分公司	85	0	100.00%
福州市住房公积金管理中心	83	0	100.00%
福州市环卫处	75	0	100.00%
福州市交通综合行政执法支队	75	0	100.00%
福州市发展和改革委员会	70	0	100.00%
福州市国土资源局	69	0	100.00%
福州市民政局	58	0	100.00%
福州市地税局	54	0	100.00%
福州市行政服务中心	51	0	100.00%
中国铁塔股份有限公司福州市分公司	51	1	100.00%
福州市邮政管理局	50	0	100.00%
福州市环境保护局	49	0	100.00%
福州市司法局	47	0	100.00%

福州市交通运输委员会	47	0	100.00%
福州市物价局	45	0	100.00%
福州市绿化管理处	43	0	100.00%
福州市金融办	41	0	100.00%
福州市国税局	38	0	100.00%
福州市文化广电新闻出版局	36	0	100.00%
福建广电网络集团福州分公司	35	0	100.00%
福州市商务局	32	0	100.00%
福州市法院	29	0	100.00%
福州市经济和信息化委员会	26	0	100.00%
福州市旅游发展委员会	26	0	100.00%
福州市人民防空办公室	24	0	100.00%
福州市公路局	18	0	100.00%
福州市疾病预防控制中心	16	0	100.00%
福州市城市管理委员会	16	0	100.00%
福州市财政局	15	0	93.33%
福州市水利局	14	0	100.00%
福州市农工商(集团)总公司	14	0	100.00%
中国(福建)自贸试验区福州片区管委会(福州保税港区管理委员会)	13	0	100.00%
中国邮政集团公司福州市分公司	13	0	100.00%
福州市老龄办	13	0	100.00%
福州新区开发投资集团有限公司	12	0	100.00%
福州市水务管网维护有限公司	12	0	100.00%
福州市鼓岭旅游度假区管理委员会	11	0	100.00%
福州市城镇集体工业联合社	11	0	100.00%
福州市科学技术局	10	0	100.00%
福州市安全生产监督管理局	9	0	100.00%
福州市海洋与渔业局	9	0	100.00%
福州市历史文化名城管理委员会	9	0	100.00%
福州市体育局	8	0	100.00%
福州市广播电视台	7	0	100.00%
福州市农业局	7	0	100.00%
福州市机关事务管理局	7	0	100.00%
福州市人大办	6	0	100.00%
福州日报社	6	0	100.00%
福州市委组织部	5	0	100.00%
福州市统计局	5	0	100.00%
福州市总工会	4	0	100.00%
福州市统建办	4	0	100.00%
福州市残联	4	0	100.00%
福州市林业局	4	0	100.00%
福州市信访局	4	0	100.00%
福州市纪委监委	3	0	100.00%
福州港口管理局	3	0	100.00%
福州市气象局	3	0	100.00%
福州市政府双拥办	3	0	100.00%
福州市供销社	3	0	100.00%
福州市公安边防支队	2	0	100.00%
福州市老干局	2	0	100.00%

福州市水路运输管理处	2	0	100.00%
福州市粮食局	2	0	100.00%
福州市外事侨务办公室	2	0	100.00%
福州市红十字会	2	0	100.00%
福州市政府办	1	0	100.00%
福州市团委	1	0	100.00%
福州市民族与宗教事务局	1	0	100.00%
福州市建工总公司	1	0	100.00%
福州市审计局	1	0	100.00%
人保财险福州分公司	1	0	100.00%
福州市科协	1	0	100.00%
福州市数字办	1	0	100.00%
福州市档案局	1	0	100.00%
福州市投资促进局	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	7090	10	99.84%
闽侯县	5073	6	99.86%
晋安区	4518	3	99.82%
鼓楼区	4375	8	99.75%
台江区	3100	6	99.71%
福清市	2336	0	99.87%
长乐市	1702	2	99.94%
连江县	1382	0	99.78%
马尾区	1177	0	100.00%
闽清县	827	0	99.64%
永泰县	736	0	99.86%
罗源县	390	0	99.74%

(三) 12345 系统诉求转接电话接听情况表

接听情况 接听单位	转接诉求量 总计（件）	接通（件）	未接通 （件）	及时反馈 （件）	未及时反馈 （件）	接通率	及时反馈 率
鼓楼区市容局	153	153	0	153	0	100.00%	100.00%
台江区市容局	112	111	1	1	110	99.11%	0.90%
仓山区市容局	110	110	0	110	0	100.00%	100.00%
市城市管理委员会	14	14	0	14	0	100.00%	100.00%
高新区综合执法局	11	11	0	11	0	100.00%	100.00%
马尾区市容局	9	9	0	9	0	100.00%	100.00%
市环保综合行政执法支队	7	7	0	7	0	100.00%	100.00%

附件 2

2017 年 6 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
台江区政府	4974	4940	10	90	44	0.89	4950	4940	99.8	4850	97.98	98.91	A
鼓楼区政府	9768	9748	2	171	233	2.39	9750	9746	99.96	9575	98.21	98.26	A
晋安区政府	12884	12711	138	516	28	0.22	12849	12709	98.91	12194	94.9	98.14	A
马尾区政府	6747	6673	63	594	210	3.15	6736	6672	99.05	6079	90.25	95.31	A
仓山区政府	27312	26590	681	2039	810	3.05	27271	26589	97.5	24550	90.02	94.98	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	1212	1118	10	7	4	0.36	1128	1111	98.49	1104	97.87	98.88	A
长乐市政府	436	427	2	4	0	0	429	415	96.74	412	96.04	98.16	A
闽侯县政府	1089	999	67	5	1	0.1	1066	993	93.15	988	92.68	96.38	A
连江县政府	711	711	0	1	0	0	711	710	99.86	709	99.72	99.89	A
罗源县政府	423	422	0	1	0	0	422	422	100	421	99.76	99.93	A
闽清县政府	334	328	0	16	1	0.3	328	328	100	312	95.12	98.39	A
永泰县政府	836	822	3	1	0	0	825	819	99.27	818	99.15	99.6	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	20	17	0	0	0	0	17	17	100	17	100	100	A
下属单位	本委	17	15	0	0	0	15	15	100	15	100	100	A
	市灯管办	3	2	0	0	0	2	2	100	2	100	100	A
市交通委	34	30	0	1	0	0	30	30	100	29	96.67	99	A
下属单位	市公路局	34	30	0	1	0	30	30	100	29	96.67	99	A
	市交通综合执法支队	本月无应处置案件											

市城管委		1210	1157	0	19	26	2.25	1157	1155	99.83	1136	98.18	98.3	A
下属单位	本委	13	12	0	2	0	0	12	12	100	10	83.33	95	A
	市环卫处	49	49	0	8	2	4.08	49	49	100	41	83.67	93.06	A
	市渣土办	本月无应处置案件												
	市市政工程管理处	1148	1096	0	9	24	2.19	1096	1094	99.82	1085	99	98.57	A
市园林局		599	578	9	12	7	1.21	587	577	98.3	565	96.25	97.93	A
市公安局		254	254	0	3	12	4.72	254	254	100	251	98.82	97.29	A
下属单位	本局	本月无应处置案件												
	市交警支队	254	254	0	3	12	4.72	254	254	100	251	98.82	97.29	A
软件园		6	5	0	0	1	20	5	5	100	5	100	90	A
市人防办		18	13	0	0	4	30.77	13	13	100	13	100	84.62	B
市水利局		7	7	0	2	1	14.29	7	7	100	5	71.43	84.28	B
下属单位	本局	7	7	0	2	1	14.29	7	7	100	5	71.43	84.28	B
	市闽江下游管理处	本月无应处置案件												
备注：市卫计委（市计生避孕具站）、市国土局、市规划局、市民政局、市气象局、市地震局、市旅游局、市环保局本月均无应处置案件。														

（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	179	177	0	0	0	0	177	177	100	177	100	100	A	
电信福州分公司	54	54	0	0	0	0	54	54	100	54	100	100	A	
省广电网络集团福州分公司	20	20	0	0	0	0	20	20	100	20	100	100	A	
中国邮政福州分公司（福州市邮政投递局）	5	5	0	0	0	0	5	5	100	5	100	100	A	
联通福州分公司	19	18	0	2	0	0	18	18	100	16	88.89	96.67	A	
福州供电公司	62	61	1	4	2	3.28	62	61	98.39	57	91.94	95.62	A	
福建省邮政报刊零售公司福州分公司	4	0	4	0	0	0	4	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
市自来水有限公司	50	49	0	0	0	0	49	49	100	49	100	100	A
市交通建设集团有限公司	24	19	0	0	0	0	19	19	100	19	100	100	A
市水环境建设有限公司	23	13	0	0	0	0	13	13	100	13	100	100	A
市华润燃气公司	7	7	0	0	0	0	7	7	100	7	100	100	A
福州城市泊车管理有限公司	5	5	0	0	0	0	5	5	100	5	100	100	A
市温泉供应公司	4	4	0	0	0	0	4	4	100	4	100	100	A
市水务管网维护有限公司	227	226	0	5	8	3.54	226	226	100	221	97.79	97.57	A
市城市地铁有限公司	179	163	0	2	19	11.66	163	163	100	161	98.77	93.8	A
三坊七巷保护开发有限公司	170	170	0	6	19	11.18	170	170	100	164	96.47	93.35	A
市城乡建设发展总公司	251	199	25	59	16	8.04	224	199	88.84	140	62.5	82.5	B
福州城市客运场站公司	106	96	4	34	14	14.58	100	96	96	62	62	80.51	B
市市政建设开发有限公司	215	180	26	74	14	7.78	206	180	87.38	106	51.46	79.02	B
市红星农场	27	24	2	10	9	37.5	26	24	92.31	14	53.85	65.87	C
备注：福州新榕城市建设发展有限公司、市公交集团公司本月无应处置案件。													

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21日印发