

福州市“智慧福州”管理服务中心文件

榕智综〔2017〕55号

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7月份运行情况通报如下：

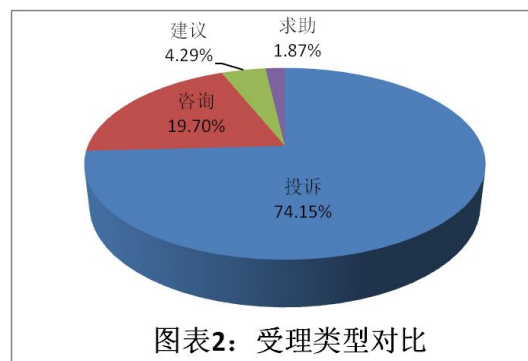
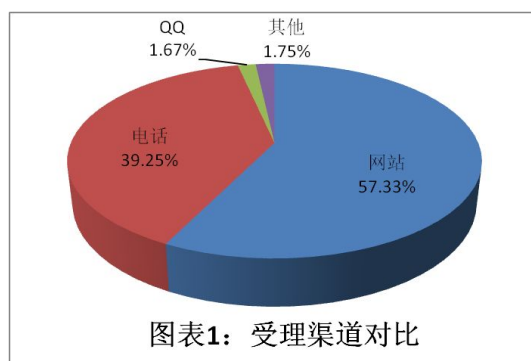
一、基本情况

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系统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。其中：**12345 系统**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%。**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%。

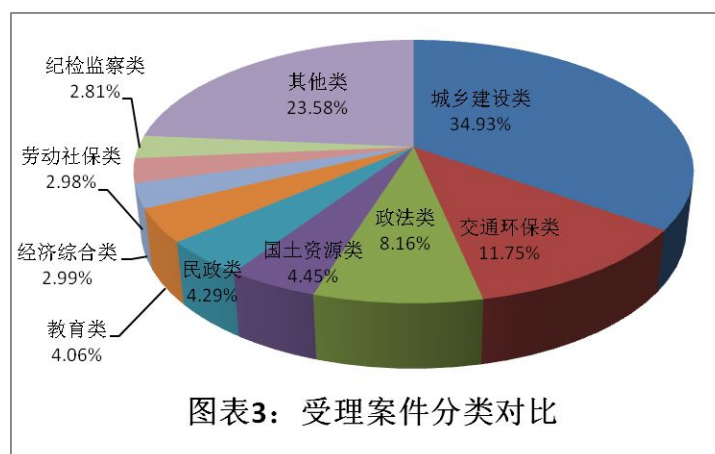
（一）12345 系统运行情况

7 月份，12345 系统与省平台完成对接，受理诉求件 34199 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 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：



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 11947 件，交通环保类 4019 件，政法类 2790 件，共占受理总数的 54.84%。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 6.22%和 10.09%；政法类基本持平，环比下降 0.89%。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 3215 件，环比上升 14.21%。其中，违章广告牌和违章加盖问题较突出，如编号 FZ17070600179 反映的五一路与高桥路交叉口违章搭建广告牌问题、编号 FZ17071001358 反映的晋安区兴达花园门口私设广告牌问题、编号 FZ17071100206 反映的仓山区兰庭湾新村多座楼顶违章加盖问题等。

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。本月环境保护类问题受理 2147 件，占交通环保类诉求总数的 53.42%。其中噪音扰民问题较为突出，如编号 FZ17071300913 反映的琴亭高架桥车辆噪音过大问题、编号 FZ17070100410 反映的晋安河水利治理项目午休时间噪音问题、编号 FZ17071800312 反映的仓山区福建经济学校半夜施工扰民问题等。

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。本月户籍管理类问题受理 786 件，环比上升 7.82%。其中身份证办理和落户问题的关注度较高，如编号 FZ17072000225 提

出的省外户口人员在榕更换身份证的咨询、编号 FZ17071900424 提出的已拆迁市民换领身份证的咨询、编号 FZ17071400986 提出已售出房屋的市民户口迁移相关问题咨询等。

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 1778 件次，市道路运输管理处 1066 件次，市城乡建设委员会 737 件次，福州市高新区管委会 637 件次，福州市不动产登记和交易中心 559 件次，占诉求件总数的 10.40%。

诉求件办理数量较多的县（市）区为：仓山区 7427 件次，晋安区 4910 件次，闽侯县 4278 件次，占诉求件总数的 36.17%。

(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%；列后三位的是：福州市消防支队（99.07%）、福州市国有资产监督管理委员会（99.44%）、福州市电信分公司（99.54%）。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是闽清县，满意度为 100%；位列后三位的县（市）区是：福清市（满意率 99.68%），马尾区（满意率 99.70%），晋安区（满意率 99.71%）。

3. 诉求转接接听情况

7 月份，各单位的 12345 系统诉求转接电话除台江区市容局接通率 97.87% 外，其他各单位接通率均为 100%。受理量较多的单位是：鼓楼区市容局 179 件、晋安区市容局 162 件、仓山区市

容局 111 件，占转接总数的 77.00%。在及时向 12345 坐席反馈诉求处置情况方面，鼓楼区市容局等 8 家单位的及时反馈率均为 100%。

4. 诉求热点

(1) 停水问题，共430件。（水利水电煤气类）

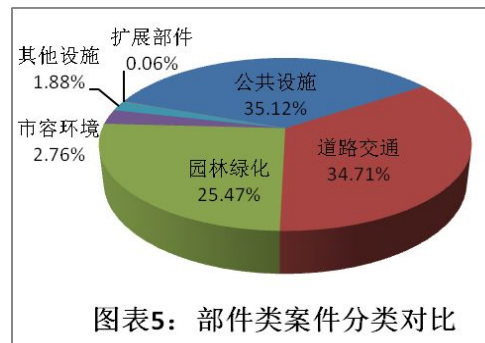
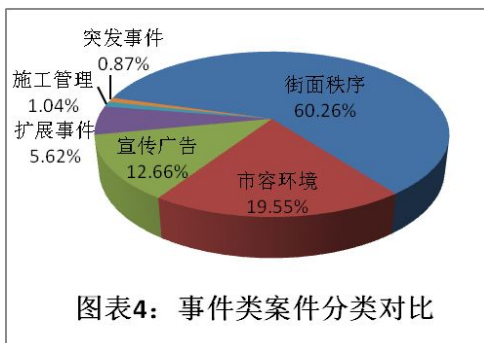
夏季，供水不足导致的停水问题时有发生。建议供水部门加强对供水设施的检验与管理，针对突发停水情况能够及时采取应对方案。

(2) 华塑二厂附近垃圾污染问题，共131件。（环境保护类）

晋安区华塑二厂附近非法焚烧垃圾造成环境污染，相关部门应不定时巡查整治，及时发现并制止焚烧行为。

(二) 数字城管系统运行情况

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：



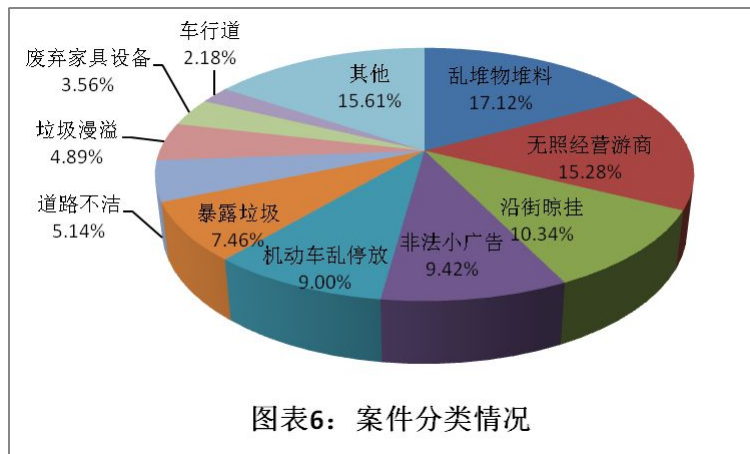
1. 案件分类情况

事件立案受理主要集中在：乱堆物堆料、无证经营游商、沿

街晾挂三方面，共 32803 件，占案件总数的 42.74%。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、沿街晾挂等问题上；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、行道树、路灯三方面，共 3544 件，占案件总数的 4.62%。其中，五城区部件高发案件主要集中在车行道、行道树、路灯等问题上；七县（市）部件高发案件主要集中在路灯、通信交接箱、行道树等问题上。

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 9 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（67.5 分）、市红星农场（80 分）；较上月进步较大的市直单位是：市红星农场（本月 80 分，提高 14.13 分）、软件园（本月 100 分，提高 10 分）、市市政建

设开发有限公司（本月 85.25 分，提高 6.23 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），排名最后一位的是马尾区（95.46 分）。

七县（市）中综合指标值较好的为罗源县（99.94 分），排名最后一位的是闽侯县（95.97）。

（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%）、福州城市客运场站公司（49.07%）、市红星农场（33.33%）；较上月进步较大的前三位市直单位是：市市政建设开发有限公司（本月 66.5%，上升 15.04%）、联通福州分公司（本月 96.92%，上升 8.03%）、福州供电公司（本月 96.34%，上升 4.4%）。

本月鼓楼区、仓山区、晋安区、马尾区按期结案率有所上升，其中仓山区上升幅度较大，上升 2.09%；五城区中按期结案率最高的为鼓楼区（98.44%），排名最后一位的是马尾区（87.27%）。

七县（市）中按期结案率较好的为罗源县（99.80%），排名最后一位的是闽侯县（91.00%）。

3. 热点问题

（1）行道树问题

受台风“纳沙”、“海棠”连续影响，本月数字城管系统共受理行道树倒伏、倾斜、断枝等问题 1060 件，其中仅台风登陆

期间受理的因行道树倒伏影响车行道通行的急要件达 64 件。为此，建议有关部门加强防台部署，做到灾前加固到位，灾后抢险快速，不断增强台风防范和应对能力。

(2) 非机动车乱停放问题

本月数字城管系统共受理非机动车乱停放问题 766 件，其中以各公共区域的电动自行车、共享单车乱停放或挤占人行道停放问题比较突出，社会公众对此反响强烈。为此，建议城管部门协调相关企业单位加强日常管理，做好宣传引导工作。

二、典型案例

(一) 办理较好的案例

1. 达明路站台倒树

责任单位：福州市园林局

编号 FZ17073000132 的诉求件反映鼓楼区达明路公交站台有树木被台风吹倒，诉求件批转至福州市园林局。该单位立即处理并回复诉求人，诉求人对此十分满意。

2. 车行道行树倒伏

责任单位：福州市园林局

7 月 30 日早，信息采员巡查发现林浦路车行道有行树倒伏，该案件作为急要件派遣至市园林局。当天上午 11 点，市园林局即反馈倒伏行道树已清除。7 月份，市园林局共办理急要件 38 件，结案率 100%。

(二) 办理较差的案例

1. 安置房产权办理

责任单位：晋安区旧改办

编号FZ17070401192的诉求件反映晋安区西园温福新苑的拆迁安置户多年产权无着落，诉求件批转至晋安区旧改办，该单位回复“福湾新城春风苑楼盘现已完成楼盘的产权总登”，存在答非所问现象。

2. 公共厕所

责任单位：马尾区马尾镇

7月12日，信息采集员巡查发现兴业路公共厕所标志牌缺失，墙体破裂，存在较大安全隐患。该案件派遣至马尾区马尾镇，根据《福州市数字化城市管理部件和事件立案、结案规范(试行)》规定，该单位需在10个工作日(即7月26日前)内处置完毕并反馈。但截至8月10日，该单位无任何反馈。7月份该单位应结案3321件，按期结案率仅78.29%。

三、督办及反馈情况

1. 本月督办情况

7月份，市“智慧福州”管理服务中心通过数字城管系统督办254件，按期办结254件；发出整改通知2份，要求责任单位限期整改；向市委文明办移送线索1条。

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. 规范数字城管系统账号管理和使用。为保障数字城管系统安全、有序运行和规范系统账号管理，需增减、变更或注销数字城管系统各类账号的单位，应严格按照《福州市数字城管处置责任单位的办理流程和工作职责》向市智慧中心正式发函申请，不得擅自与软件维护公司对接变更相关信息。

2. 确保电话接通和反馈及时。本月 12345 诉求电话的转接情况较好，各单位及时反馈率均为 100%，但台江区市容局仍未能做到 100%接听。请各接听单位再接再厉，重视转接电话的接听工作，切实做到“事有及时处置、诉求妥善解决”，使转接的市民电话诉求有受理、有处置、有反馈，提高市民满意度。

3. 及时建立本单位知识库。根据《福州市人民政府关于印发福州市“互联网+政务服务”综合试点示范工作实施方案的通知》（榕政综〔2017〕1720号）要求，我中心已于8月底在“12345”网站上建立知识库子系统，请各联动单位关注并及时在“12345”网站上建立、更新本单位知识库，中心将适时进行通报。

附件：1. 2017年7月份12345系统运行情况表

2. 2017年7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8月30日

附件 1

2017 年 7 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	群众满意度
福州市公安局交通警察支队	1778	99.89%
福州市道路运输管理处	1066	100.00%
福州市“智慧福州”管理服务中心	786	100.00%
福州市城乡建设委员会	737	99.86%
福州市高新区管委会	637	99.69%
福州市不动产登记和交易中心	559	99.82%
福州市自来水有限公司	494	100.00%
福州市住房保障和房产管理局	465	100.00%
福州市城市地铁有限责任公司	464	100.00%
福州市人力资源和社会保障局	442	100.00%
福州市教育局	362	100.00%
福州市国有资产监督管理委员会	355	99.44%
福州市政工程管理处	332	99.70%
福州市城乡建设发展总公司	312	100.00%
福州市城乡规划局	306	100.00%
福州市供电公司	293	99.66%
福州市园林局	278	100.00%
福州市公安局	272	100.00%
中国移动通信集团福州分公司	266	100.00%
福州市医疗保障管理局	265	100.00%
福州市国有房产管理中心	218	100.00%
福州市电信分公司	216	99.54%
福州市市场监督管理局	201	100.00%
福州市公交集团公司	191	100.00%
福州市卫生和计划生育委员会	156	100.00%
福州市土地发展中心	144	100.00%
福州市水务管网维护有限公司	137	100.00%
中国联通有限公司福州分公司	125	100.00%
福州市住房公积金管理中心	110	100.00%
福州市消防支队	107	99.07%
福州华润燃气有限公司	100	100.00%
福州市国土资源局	91	100.00%
福州市交通综合行政执法支队	91	100.00%
福州市城市管理综合行政执法支队	79	100.00%
福州市环卫处	78	100.00%
福州市环境保护局	76	100.00%
福州市民政局	71	100.00%
福州市水务投资发展有限公司	71	100.00%
福州市邮政管理局	61	100.00%
福州市发展和改革委员会	50	100.00%

福州市物价局	49	100.00%
福州市人民防空办公室	48	100.00%
福州市国税局	47	100.00%
福州市地税局	46	100.00%
福州市交通运输委员会	44	100.00%
福州市行政服务中心	44	100.00%
福州市司法局	40	100.00%
福建广电网络集团福州分公司	38	100.00%
中国铁塔股份有限公司福州市分公司	37	100.00%
福州市商务局	30	100.00%
福州市金融办	30	100.00%
福州市文化广电新闻出版局	27	100.00%
中国邮政集团公司福州市分公司	22	100.00%
福州市老龄办	22	100.00%
福州市旅游发展委员会	21	100.00%
福州市经济和信息化委员会	19	100.00%
福州新区开发投资集团有限公司	18	100.00%
福州市法院	17	100.00%
福州市城市管理委员会	17	100.00%
福州市鼓岭旅游度假区管理委员会	17	100.00%
福州市公路局	16	100.00%
福州市财政局	16	100.00%
福州市农工商(集团)总公司	16	100.00%
福州市疾病预防控制中心	15	100.00%
福州市水利局	13	100.00%
福州市绿化管理处	13	100.00%
福州市历史文化名城管理委员会	11	100.00%
福州市广播电视台	7	100.00%
福州市体育局	6	100.00%
福州市统建办	6	100.00%
福州市残联	6	100.00%
福州市林业局	6	100.00%
福州市城镇集体工业联合社	6	100.00%
福州市信访局	6	100.00%
福州市委组织部	5	100.00%
福州市安全生产监督管理局	5	100.00%
福州市政府双拥办	5	100.00%
福州市纪委监委	4	100.00%
福州市海洋与渔业局	4	100.00%
中国(福建)自贸试验区福州片区管委会(福州保税港区管理会)	4	100.00%
福州市机关事务管理局	4	100.00%
福州日报社	3	100.00%
福州市检察院	2	100.00%
福州市老干局	2	100.00%
福州市民族与宗教事务局	2	100.00%
福州市建工总公司	2	100.00%

福州市粮食局	2	100.00%
福州市农业局	2	100.00%
福州市数字办	2	100.00%
福州市气象局	2	100.00%
福州市委机构编制委员会办公室	1	100.00%
福州市公安边防支队	1	100.00%
福州市总工会	1	100.00%
福州市团委	1	100.00%
福州市台办	1	100.00%
福州港口管理局	1	100.00%
福州市审计局	1	100.00%
福州市科学技术局	1	100.00%
福州市档案局	1	100.00%
福州市滨海工业集中区管委会	1	100.00%
福州市贸促会	1	100.00%

(二) 12345 系统县（市）区诉求件受理情况表

责任单位	受理	群众满意度
仓山区	7427	99.88%
晋安区	4910	99.71%
闽侯县	4278	99.77%
鼓楼区	3958	99.75%
台江区	2915	99.93%
福清市	2516	99.68%
长乐市	1779	99.83%
连江县	1580	99.87%
马尾区	1010	99.70%
永泰县	811	99.75%
闽清县	548	100.00%
罗源县	523	99.81%

(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	179	179	0	179	0	100.00%	100.00%
晋安区市容局	162	162	0	162	0	100.00%	100.00%
仓山区市容局	111	111	0	111	0	100.00%	100.00%
台江区市容局	94	92	2	92	0	97.87%	100.00%
市城市管理委员会	17	17	0	17	0	100.00%	100.00%
市环保综合行政执法支队	13	13	0	13	0	100.00%	100.00%
高新区综合执法局	8	8	0	8	0	100.00%	100.00%
马尾区市容局	3	3	0	3	0	100.00%	100.00%

附件 2

2017 年 7 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	6001	5935	16	96	60	1.01	5951	5935	99.73	5839	98.12	98.88	A
鼓楼区政府	10218	10198	5	153	167	1.64	10203	10197	99.94	10044	98.44	98.7	A
晋安区政府	14343	14059	251	372	28	0.2	14310	14056	98.23	13685	95.63	98.24	A
仓山区政府	25093	24835	222	1671	332	1.34	25057	24821	99.06	23153	92.4	96.86	A
马尾区政府	7676	7561	59	911	85	1.12	7620	7559	99.2	6650	87.27	95.46	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
罗源县政府	500	500	0	1	0	0	500	500	100	499	99.8	99.94	A
连江县政府	873	873	0	1	0	0	873	871	99.77	870	99.66	99.85	A
长乐市政府	1938	1934	2	15	0	0	1936	1929	99.64	1914	98.86	99.59	A
福清市政府	1782	1773	0	18	3	0.17	1773	1771	99.89	1753	98.87	99.55	A
永泰县政府	1247	1246	0	18	62	4.98	1246	1246	100	1228	98.56	97.08	A
闽清县政府	1321	1316	1	65	46	3.5	1317	1315	99.85	1250	94.91	96.69	A
闽侯县政府	1126	1054	46	31	2	0.19	1100	1032	93.82	1001	91	95.97	A

(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		30	28	0	0	0	0	28	28	100	28	100	100	A
下属单位	本委	28	27	0	0	0	0	27	27	100	27	100	100	A
	市灯管办	2	1	0	0	0	0	1	1	100	1	100	100	A
软件园		2	2	0	0	0	0	2	2	100	2	100	100	A
市城管委		1207	1187	0	11	33	2.78	1187	1182	99.58	1171	98.65	98.12	A
下属单位	本委	20	20	0	0	0	0	20	20	100	20	100	100	A
	市环卫处	44	44	0	6	0	0	44	44	100	38	86.36	95.91	A

	市渣土办	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	A
	市市政工程管理处	1143	1123	0	5	33	2.94	1123	1118	99.55	1113	99.11	98.17	A
	市园林局	1347	1290	29	12	20	1.55	1319	1290	97.8	1278	96.89	97.85	A
	市公安局	263	262	0	3	12	4.58	262	262	100	259	98.85	97.37	A
下属单位	本局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	A
	市交警支队	263	262	0	3	12	4.58	262	262	100	259	98.85	97.37	A
	市交通委	12	10	0	1	0	0	10	10	100	9	90	97	A
下属单位	市公路局	12	10	0	1	0	0	10	10	100	9	90	97	A
	市交通综合执法支队	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	A
	市人防办	16	14	0	0	4	28.57	14	14	100	14	100	85.72	B
	市水利局	4	4	0	1	2	50	4	4	100	3	75	67.5	C
下属单位	本局	3	3	0	1	1	33.33	3	3	100	2	66.67	73.34	C
	市闽江下游管理处	1	1	0	0	1	100	1	1	100	1	100	50	D

备注：市卫计委（市计生避孕具站）、市国土局、市民政局、市规划局、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	177	176	0	0	0	0	176	176	100	176	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	35	35	0	0	0	0	35	35	100	35	100	100	A
中国邮政福州分公司（福州市邮政投递局）	3	3	0	0	0	0	3	3	100	3	100	100	A
联通福州分公司	65	65	0	2	0	0	65	65	100	63	96.92	99.08	A
福州供电公司	83	82	0	3	8	9.76	82	82	100	79	96.34	94.02	A
福建省邮政报刊零售公司福州分公司	8	0	8	0	0	0	8	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
市水环境建设有限公司	24	18	0	0	0	0	18	18	100	18	100	100	A
福州市泊车管理有限公司	3	3	0	0	0	0	3	3	100	3	100	100	A
市温泉供应公司	2	2	0	0	0	0	2	2	100	2	100	100	A
市自来水有限公司	70	70	0	1	0	0	70	70	100	69	98.57	99.57	A
市城市地铁有限公司	122	118	0	0	5	4.24	118	117	99.15	117	99.15	97.46	A
市华润燃气公司	11	11	0	0	1	9.09	11	11	100	11	100	95.46	A
市水务管网维护有限公司	120	118	2	4	7	5.93	120	118	98.33	114	95	95.2	A
市交通建设集团有限公司	23	20	0	0	1	5	20	18	90	18	90	92.5	A
三坊七巷保护开发有限公司	182	182	0	15	25	13.74	182	182	100	167	91.76	90.66	A
市市政建设开发有限公司	204	160	37	29	3	1.88	197	160	81.22	131	66.5	85.25	B
福州新榕城市建设发展有限公司	4	4	0	2	0	0	4	4	100	2	50	85	B
市城乡建设发展总公司	316	274	18	90	18	6.57	292	274	93.84	184	63.01	84.39	B
福州市客运场站公司	113	108	0	55	9	8.33	108	108	100	53	49.07	80.56	B
市红星农场	6	6	0	4	0	0	6	6	100	2	33.33	80	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

2017-08-30 印发