

福州市“智慧福州”管理服务中心文件

榕智综〔2017〕58号

福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年8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8月份运行情况通报如下：

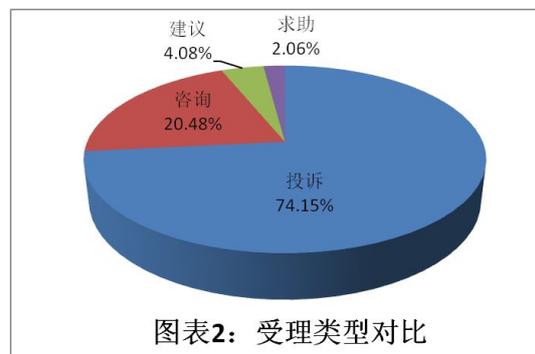
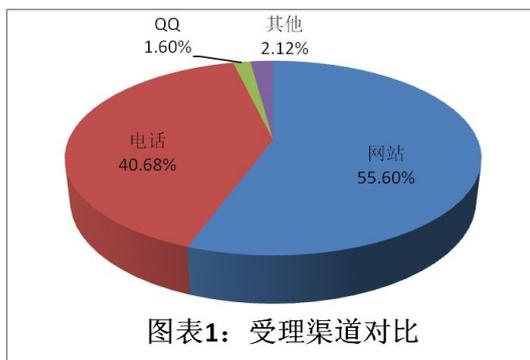
一、基本情况

8月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）109169件，环比下降1.61%。12345平台的群众基本满意度较上

月略有下降，数字城管系统的结案率和按期结案率略有提升。其中：**12345 平台**受理诉求 35275 件，环比上升 3.15%；群众基本满意度 99.74%，环比下降 0.09%。**数字城管系统**本月共受理有效案件 73894 件，环比下降 3.72%；应结案数 73373 件，结案数 72835 件，结案率 99.27%，环比上升 0.27%；按期结案率 94.39%，环比上升 0.08%；返工数 1018 件，返工率 1.4%。

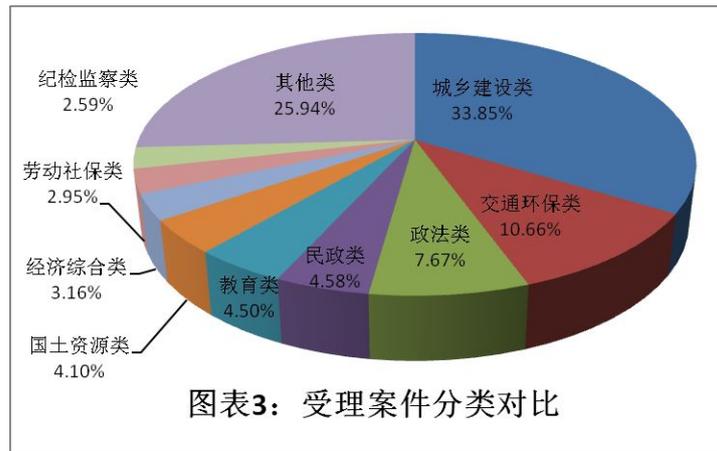
（一）12345 平台运行情况

8 月份，12345 平台与省平台完成对接，受理诉求件 35275 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 25884 件，咨询类 7224 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 11939 件，交通环保类 3761 件，政法类 2707 件，共占受理总数的 52.18%。其中，城乡建设类诉求受理量与上月基本持平，环比下降 0.07%；交通环保类和政法类受理量略有减少，环比分别下降 6.42%和 2.97%。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。本月此类诉求中住房和房地产问题受理 1925 件，环比上升 5.02%。其中，以公租房申请、配租和安全问题关注度较高，如编号 FZ17080300576 提出的在高层公租房窗户加装防盗网的咨询、编号 FZ17081500315 提出的公租房配租情况咨询、编号 FZ17081501218 提出的公租房申请流程咨询等。

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 2064 件，占交通环保类诉求总数的 54.88%。其中空气污染和施工扰民问题关注度较高，如编号 FZ17081101147 反映的晋安区洋里污水处理厂空气污染问题、编号 FZ17081500144 反映的仓山区上渡永辉超市后半夜施工扰民问题、编号 FZ17081401482 反映的闽侯县国宾大道施工扰民问题等。

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。本月交通安全类问题受理 1007 件，占政法类诉求总数的 37.20%。其中僵尸车和机动车乱停放问题的关注度较高，如编号 FZ17081800396 反映的晋安区五里亭跃进路大量僵尸车问题、编

号 FZ17081500350 反映的闽侯县上街农贸市场门口僵尸车问题、编号 FZ1708140127 反映的福清市河头巷附近机动车乱停放问题等。

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 1782 件次，市道路运输管理处 998 件次，福州高新区管委会 757 件次，市城乡建设委员会 712 件次，福州市不动产登记和交易中心 601 件次，占诉求件总数的 10.26%。

诉求件办理数量较多的县（市）区为：仓山区 7751 件次，晋安区 5056 件次，闽侯县 4655 件次，占诉求件总数的 36.96%。

(2) 从诉求件满意率来看，满意度较高的市直单位是：福州市不动产登记和交易中心、福州市人力资源和社会保障局、福州市医疗保障管理局等 90 家单位，满意度均为 100%；列后三位的是：福州市水务投资发展有限公司（96.77%）、福建广电网络集团福州分公司（97.62%）、福州地铁集团有限公司（97.89%）。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是永泰县和闽清县，满意度为 100%；位列后三位的县（市）区是：罗源县（满意率 99.66%），长乐市（满意率 99.70%），晋安区（满意率 99.70%）。

3. 诉求转接接听情况

8 月份，各单位的 12345 平台诉求转接电话接通率和及时反馈率均为 100%。其中，受理量较多的单位是：晋安区市容局 233 件、鼓楼区市容局 133 件、仓山区市容局 99 件，占转接总数的

82.16%。

4. 诉求热点

(1) 小区建设血液透析中心问题，共63件。(环境保护类)

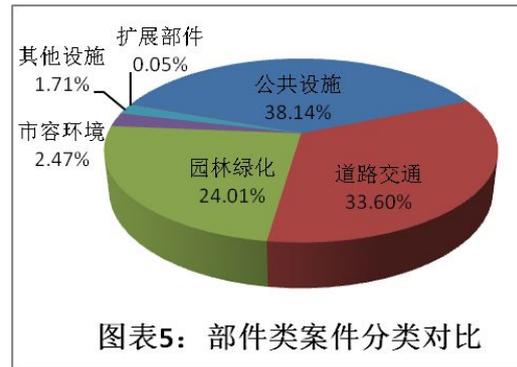
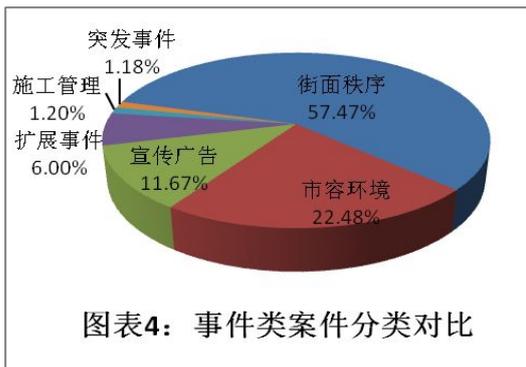
香溪美地B区将建设威高血液透析中心，周边市民对此深表不安，希望相关部门能严格督促其按照法律法规建设，并积极配合处理污水排放和噪音等相关问题。

(2) 青年会建筑破损问题，共187件。(违章建筑类)

近日，众多市民反映青年会周边违建不断，古建筑被破坏，希望相关部门督促整改，避免城市环境遭到不可逆转的破坏。

(二) 数字城管系统运行情况

8月份，数字城管系统事件立案68234件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案5660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：



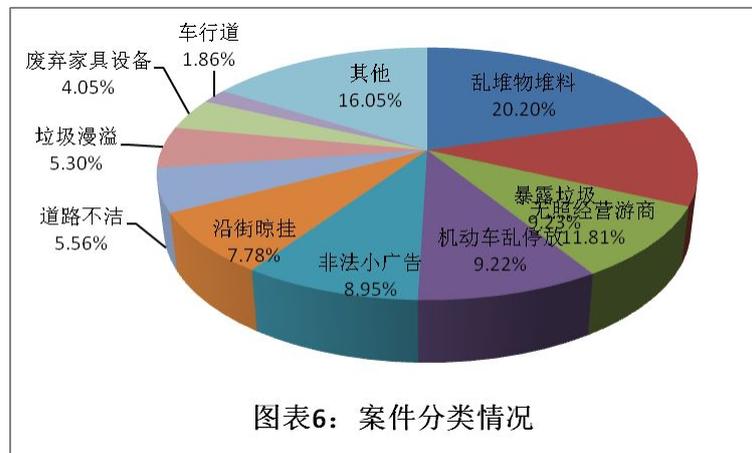
1. 案件分类情况

事件立案受理主要集中在：乱堆物堆料、无证经营游商、暴露垃圾三方面，共30474件，占案件总数的41.24%。其中五城区事件高发案件主要集中在乱堆物堆料、无证经营游商、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、乱堆物堆料等问题上。

部件立案受理主要集中在车行道、路灯、行道树三方面，共3085件，占案件总数的4.17%。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行道树、车行道、雨水算子等问题上。

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：市建委、电信福州分公司、市华润燃气公司等8家单位，综合分值均为100分；排名后三位的单位是：福建省邮政报刊零售公司福州分公司（0分）、市红星农场（35分）、市水利局（80分）；较上月进步较大的市直单位是：福州新榕城市建设发展有限公司（本月100分，提高15分）、市水利局（本月80分，提高12.5分）、福州城市客运场站公司（本月90.78分，提高10.22分）。

本月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(98.88分),排名最后一位的是马尾区(93.81分)。

七县(市)中福清市、连江县、永泰县综合指标值较上月均有所提升,综合指标值较好的为连江县(99.96分),排名最后一位的是闽侯县(94.46分)。

(2)从案件按期结案率看,排名后三位的市直单位是:福建省邮政报刊零售公司福州分公司(0%)、市水利局(33.33%)、市红星农场(50%);较上月进步较大的前三位市直单位是:福州新榕城市建设发展有限公司(本月100%,上升50%)、福州城市客运场站公司(本月90.29%,上升41.22%)、市城乡建设发展总公司(本月87.85%,上升24.84%)。

本月晋安区按期结案率有所上升;五城区中按期结案率最高的为台江区(97.84%),排名最后一位的是马尾区(85.63%)。

七县(市)中福清市、连江县、永泰县按期结案率较上月均有所提升,按期结案率较好的为连江县(99.91%),排名最后一位的是闽侯县(95.13%)。

3. 热点问题

(1) 报刊亭

本月数字城管系统共受理报刊亭缺字、设施老旧破损及占用盲道等问题4件,影响道路通行和市容市貌,建议有关部门合理规划、加强报刊亭日常维护管理。

(2) 机动车乱停放

本月数字城管系统共受理机动车乱停放问题6811件,主要

分布在各新建道路、老旧小区及学校周边，以废弃车辆长期占用公共停车位的问题较为突出。建议交警、城管等部门加强行车文明意识的宣传和教育、加大巡查和执法力度，清除废旧车辆。

二、典型案例

（一）办理较好的案例

1. 冠亚大型商场违规装修

责任单位：鼓楼区环保局

编号 FZ17071200747 的诉求件反映冠亚广场 7 号楼商场违规装修，诉求件批转至鼓楼区环保局。该部门及时处理并回复诉求人，诉求人对此表示满意。

2. 自来水管破裂

责任单位：福清市水务公司

8 月 30 日早，信息采集员巡查发现融西路沙县小吃店门口自来水管破裂，案件派遣至福清市水务公司。当天下午，该单位即修复了破损的自来水管。8 月份，该单位综合指标值为 100 分。

（二）办理较差的案例

1. 已售商品房长期不办理网签

责任单位：福州高新区管委会

编号 FZ17080901134 的诉求件反映中海寰宇天下二期 6 号楼售房已 6 个月却不办理网签，诉求件批转至福州市高新区管委会。该部门回复“小区临时停电请闽侯电业部门回复”，存在答非所问现象。

2. 电力井盖破损

责任单位：福州供电公司

8月11日，信息采集员巡查发现仓山区透浦卫生所旁电力井盖损坏。案件派遣至福州供电公司，经多次督促仍未处置和反馈。8月23日，采集员跟踪反馈该井盖已修复，但该单位8月28日仍以“材料需订购”为由申请延期至9月25日。可见，该单位对数字城管案件重视不足，办理时不够认真。

三、督办及反馈情况

1. 本月督办情况

8月份，市“智慧福州”管理服务中心通过数字城管系统督办269件，按期办结263件，超期办结6件（市园林局3件、福州供电公司2件、市市政建设开发有限公司1件）。

2. 上月整改通知反馈情况

7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. 做好“榕城大家管”APP应用工作。近日，根据市委市政府工作部署，“榕城大家管”APP已上线运行，APP的应用将有助于进一步提升城市精细化管理水平，促进解决城市管理最后一公里问题。各单位要统一思想、提高认识、加强沟通、各司其职，群策群力，积极发挥“榕城大家管”APP作用，努力使数字城管系统运行成效再上一台阶。

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，各单位接通率和及时反馈率均为 100%。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。

附件：1. 2017 年 8 月份 12345 平台运行情况表

2. 2017 年 8 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 9 月 25 日

附件 1

2017 年 8 月份 12345 平台运行情况表

(一) 12345 平台市直部门（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	1782	100.00%
福州市道路运输管理处	998	100.00%
福州市高新区管委会	757	99.74%
福州市“智慧福州”管理服务中心	746	100.00%
福州市城乡建设委员会	712	98.60%
福州市不动产登记和交易中心	601	100.00%
福州市住房保障和房产管理局	504	99.80%
福州市自来水有限公司	489	98.57%
福州市人力资源和社会保障局	415	100.00%
福州市城乡建设发展总公司	393	99.49%
福州地铁集团有限公司	379	97.89%
福州市国有资产监督管理委员会	348	98.56%
福州市城乡规划局	315	99.37%
福州市医疗保障管理局	314	100.00%
福州市政工程管理处	309	100.00%
福州市教育局	302	100.00%
福州市公安局	292	100.00%
福州市园林局	246	99.59%
福州市供电公司	227	98.68%
福州市市场监督管理局	208	99.04%
福州市国有房产管理中心	207	100.00%
福州市电信分公司	196	99.49%
福州市土地发展中心	195	100.00%
福州市水务管网维护有限公司	184	100.00%
福州市卫生和计划生育委员会	179	99.44%
中国移动通信集团福州分公司	164	100.00%
福州市公交集团公司	154	100.00%
福州市住房公积金管理中心	115	100.00%
福州华润燃气有限公司	109	99.08%
中国联通有限公司福州分公司	105	99.05%
福州市交通综合行政执法支队	101	100.00%
福州市水务投资发展有限公司	93	96.77%
福州市环境保护局	92	98.91%
福州市国土资源局	91	100.00%
福州市环卫处	89	100.00%
福州市城市管理综合行政执法支队	87	98.85%
福州市民政局	71	100.00%
福州市物价局	68	100.00%
福州市邮政管理局	54	100.00%
福州市发展和改革委员会	49	100.00%
福州市国税局	47	100.00%
福州市商务局	46	100.00%
福州市行政服务中心	45	100.00%

福建广电网络集团福州分公司	42	97.62%
福州市司法局	42	100.00%
福州市交通运输委员会	41	100.00%
福州市地税局	38	100.00%
福州城市建设投资集团有限公司	37	100.00%
福州市人民防空办公室	33	100.00%
福州市旅游发展委员会	29	100.00%
福州市文化广电新闻出版局	27	100.00%
福州市财政局	22	100.00%
中国邮政集团公司福州市分公司	20	100.00%
福州市法院	19	100.00%
福州市鼓岭旅游度假区管理委员会	19	100.00%
中国铁塔股份有限公司福州市分公司	19	100.00%
福州市公路局	18	100.00%
福州市城市管理委员会	17	100.00%
福州市金融办	17	100.00%
福州市消防支队	15	100.00%
福州市疾病预防控制中心	15	100.00%
福州市体育局	13	100.00%
福州市农工商(集团)总公司	13	100.00%
福州市水利局	12	100.00%
福州新区开发投资集团有限公司	12	100.00%
福州市经济和信息化委员会	11	100.00%
福州市历史文化名城管理委员会	11	100.00%
福州市老龄办	9	100.00%
福州市残联	8	100.00%
福州市广播电视台	7	100.00%
福州市粮食局	7	100.00%
福州市机关事务管理局	7	100.00%
福州市科学技术局	5	100.00%
福州市气象局	5	100.00%
福州市林业局	5	100.00%
福州市信访局	5	100.00%
福州交通建设投资集团有限公司	5	100.00%
福州市检察院	4	100.00%
福州市海洋与渔业局	4	100.00%
福州市档案局	4	100.00%
福州市政府双拥办	4	100.00%
福州市纪委监委	3	100.00%
福州市委组织部	3	100.00%
福州市妇联	3	100.00%
福州市统建办	3	100.00%
福州市农业局	3	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)	3	100.00%
福州市城镇集体工业联合社	3	100.00%
福州市绿化管理处	3	100.00%
福州市总工会	2	100.00%
福州市文明办	2	100.00%
人保财险福州分公司	2	100.00%

福州市滨海工业集中区管委会	2	100.00%
福州日报社	2	100.00%
福州市供销社	2	100.00%
福州市政府办	1	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%
福州市民族与宗教事务局	1	100.00%
福州港口管理局	1	100.00%
福州市安全生产监督管理局	1	100.00%
福州市水路运输管理处	1	100.00%
福州市建工总公司	1	100.00%
福州市审计局	1	100.00%
福州市数字办	1	100.00%
福州市红十字会	1	100.00%
福州市投资促进局	1	100.00%
福州市国家安全局	1	100.00%
福州文化旅游投资集团有限公司	1	100.00%

(二) 12345 平台县（市）区诉求件受理情况表

责任单位	受理	群众满意度
仓山区	7751	99.77%
晋安区	5056	99.70%
闽侯县	4655	99.87%
鼓楼区	3942	99.77%
台江区	3061	99.84%
福清市	2779	99.82%
长乐市	1617	99.70%
连江县	1559	99.94%
马尾区	1180	99.92%
永泰县	887	100.00%
闽清县	622	100.00%
罗源县	591	99.66%

(三) 12345 平台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
晋安区市容局	233	233	0	233	0	100.00%	100.00%
鼓楼区市容局	133	133	0	133	0	100.00%	100.00%
仓山区市容局	99	99	0	99	0	100.00%	100.00%
台江区市容局	51	51	0	51	0	100.00%	100.00%
市城市管理委员会	23	23	0	23	0	100.00%	100.00%
马尾区市容局	12	12	0	12	0	100.00%	100.00%
市环保综合行政执法支队	12	12	0	12	0	100.00%	100.00%
高新区综合执法局	3	3	0	3	0	100.00%	100.00%

附件 2

2017 年 8 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	6949	6901	12	137	61	0.88	6913	6901	99.83	6764	97.84	98.88	A
晋安区政府	14613	14432	159	460	27	0.19	14591	14431	98.9	13971	95.75	98.41	A
鼓楼区政府	11358	11327	6	264	199	1.76	11333	11327	99.95	11063	97.62	98.4	A
仓山区政府	20987	20816	134	1477	352	1.69	20950	20815	99.36	19338	92.31	96.72	A
马尾区政府	6006	5896	87	773	187	3.17	5983	5896	98.55	5123	85.63	93.81	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
连江县政府	1053	1053	0	0	0	0	1053	1052	99.91	1052	99.91	99.96	A
罗源县政府	501	501	0	1	0	0	501	501	100	500	99.8	99.94	A
福清市政府	1647	1647	0	11	1	0.06	1647	1647	100	1636	99.33	99.77	A
永泰县政府	1668	1667	0	5	18	1.08	1667	1667	100	1662	99.7	99.37	A
长乐市政府	2077	2063	0	36	0	0	2063	2052	99.47	2019	97.87	99.26	A
闽清县政府	1453	1420	0	141	47	3.31	1420	1419	99.93	1278	90	95.33	A
闽侯县政府	1460	1437	2	150	2	0.14	1439	1366	94.93	1225	85.13	94.46	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		51	50	0	0	0	0	50	50	100	50	100	100	A
下属单位	本委	49	48	0	0	0	0	48	48	100	48	100	100	A
	市灯管办	2	2	0	0	0	0	2	2	100	2	100	100	A
软件园		2	1	0	0	0	0	1	1	100	1	100	100	A
市园林局		1118	918	5	14	6	0.65	923	918	99.46	904	97.94	98.95	A

市城管委		1014	999	0	3	28	2.8	999	999	100	996	99.7	98.51	A
下属单位	本委	18	17	0	0	1	5.88	17	17	100	17	100	97.06	A
	市环卫处	41	41	0	1	1	2.44	41	41	100	40	97.56	98.05	A
	市渣土办	本月无应处置案件												
	市市政工程管理处	955	941	0	2	26	2.76	941	941	100	939	99.79	98.56	A
市交通委		11	11	0	1	0	0	11	11	100	10	90.91	97.27	A
下属单位	市公路局	11	11	0	1	0	0	11	11	100	10	90.91	97.27	A
	市交通综合执法支队	本月无应处置案件												
市公安局		221	214	6	0	10	4.67	220	214	97.27	214	97.27	96.3	A
下属单位	本局	7	0	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	E
	市交警支队	214	214	0	0	10	4.67	214	214	100	214	100	97.67	A
市人防办		10	8	0	0	3	37.5	8	8	100	8	100	81.25	B
市水利局		3	3	0	2	0	0	3	3	100	1	33.33	80	B
下属单位	本局	3	3	0	2	0	0	3	3	100	1	33.33	80	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	
电信福州分公司	56	56	0	0	0	0	56	56	100	56	100	100	A	
省广电网络集团福州分公司	28	28	0	0	0	0	28	28	100	28	100	100	A	
中国邮政福州分公司（福州市邮政投递局）	2	2	0	0	0	0	2	2	100	2	100	100	A	
移动福州分公司	167	165	1	1	0	0	166	165	99.4	164	98.8	99.52	A	
联通福州分公司	105	104	1	1	0	0	105	104	99.05	103	98.1	99.24	A	
福州供电公司	77	77	0	6	1	1.3	77	77	100	71	92.21	97.01	A	
福建省邮政报刊零售公司福州分公司	2	0	2	0	0	0	2	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
市华润燃气公司	5	4	0	0	0	0	4	4	100	4	100	100	A
福州新榕城市建设发展有限公司	4	4	0	0	0	0	4	4	100	4	100	100	A
市温泉供应公司	3	3	0	0	0	0	3	3	100	3	100	100	A
市自来水有限公司	67	67	0	1	1	1.49	67	67	100	66	98.5	98.81	A
市城市地铁有限公司	146	139	0	0	6	4.32	139	139	100	139	100	97.84	A
市水务管网维护有限公司	166	164	0	5	6	3.66	164	164	100	159	96.95	97.26	A
三坊七巷保护开发有限公司	130	128	2	7	11	8.59	130	128	98.46	121	93.08	93.32	A
市城乡建设发展总公司	325	284	4	30	19	6.69	288	282	97.92	253	87.85	92.59	A
福州城市泊车管理有限公司	4	4	0	1	0	0	4	4	100	3	75	92.5	A
福州城市客运场站公司	103	103	0	10	13	12.62	103	103	100	93	90.29	90.78	A
市水环境建设有限公司	27	23	2	0	3	13.04	25	23	92	23	92	89.48	B
市交通建设集团有限公司	22	22	0	0	6	27.27	22	22	100	22	100	86.37	B
市市政建设开发有限公司	174	144	25	49	5	3.47	169	144	85.21	95	56.21	82.17	B
市红星农场	4	4	0	2	4	100	4	4	100	2	50	35	E

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

2017-09-25 印发