

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 系统运行情况的简报

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。

（一）12345系统运行情况

5月份，12345系统受理诉求件35670件，环比上升28.49%；群众基本满意度99.87%，与上月保持一致。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，主要来源于电话和网站。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）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%。

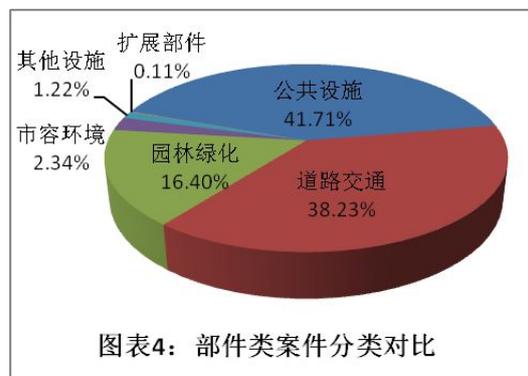
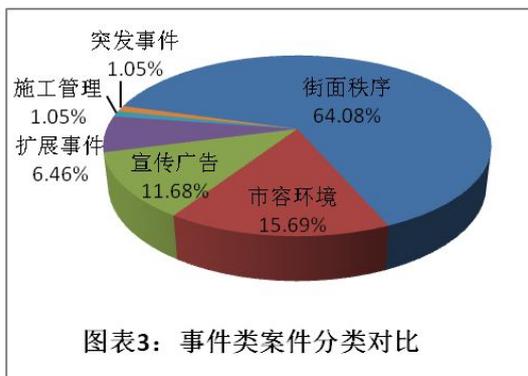
（2）从诉求件满意率来看，满意度较高的市直单位是：福州市道路运输管理处、福州市城市地铁有限责任公司、福州市不动产登记和交易中心等 108 家单位，满意度均为 100%。

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%。

（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 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%。

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、宣传广告三类；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：



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。

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）。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。