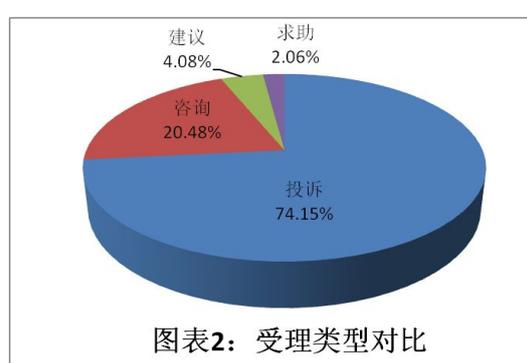
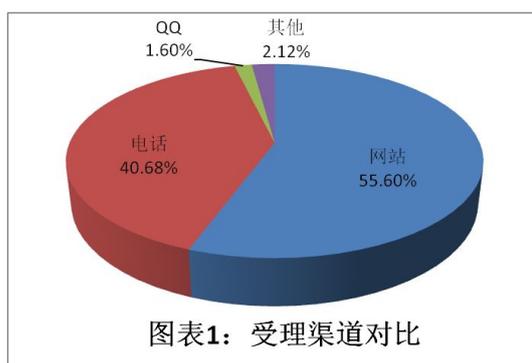


# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年8月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

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。

## （一）12345平台运行情况

8月份，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%。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，主要来源于网站和电话。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：



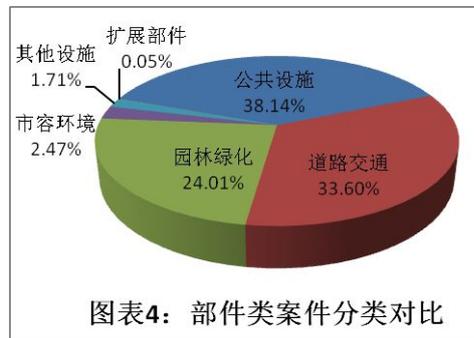
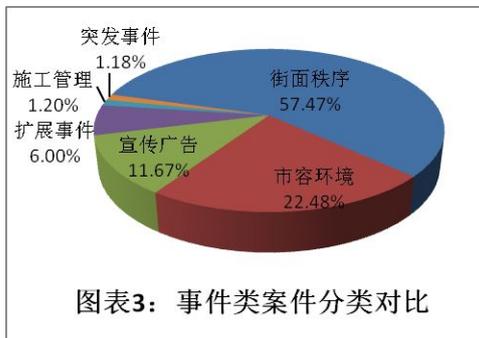
从诉求件满意率来看，满意度较高的市直单位是：福州市不动产登记和交易中心、福州市人力资源和社会保障局、福州市医疗保障管理局等90家单位，满意度均为100%。

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%。

## （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 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%。

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：



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。

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）。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）。