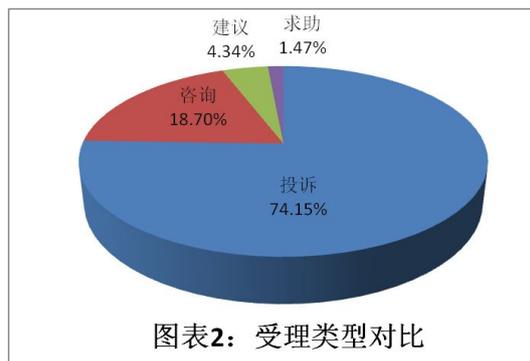
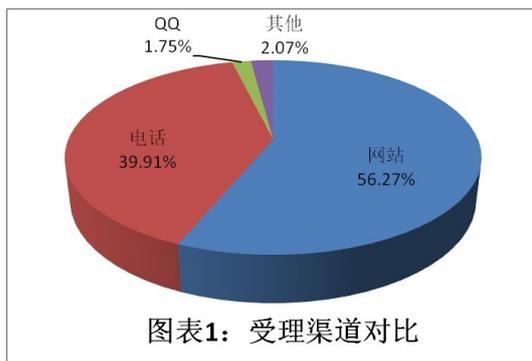


福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年9月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

9月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）115258件，环比上升5.58%。12345平台的群众基本满意度较上月略有上升，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

9月份，12345平台受理诉求36805件，环比上升4.34%；群众基本满意度99.81%，环比上升0.07%。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27786件，咨询类6882件。本月咨询和求助类诉求件占比较上月略有减少，各类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：福州市道路运输管理处、福州市住房保障和房产管理局、福州市人力资源和社会保障局等97家单位，满意度均为100%。

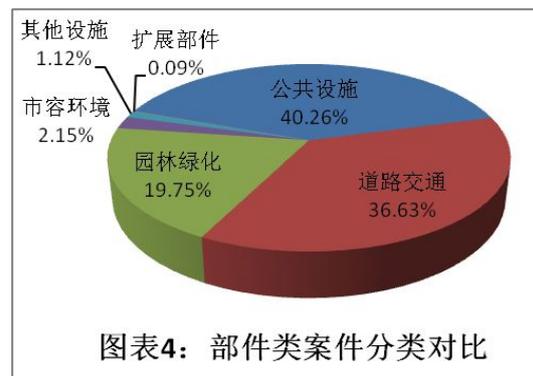
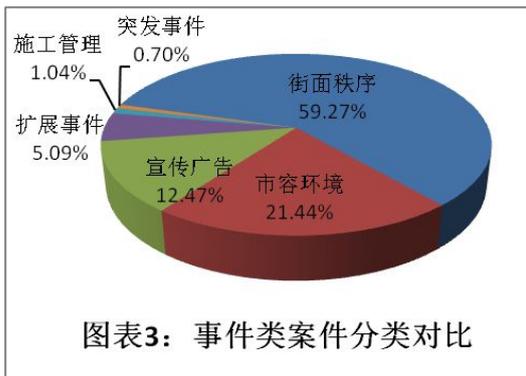
各县（市）区中满意度较高的县（市）区是马尾区，满意度

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 78453 件，环比上升 6.17%；应结案数 77432 件，结案数 76520 件，结案率 98.82%，环比下降 0.45%；按期结案率 95.63%，环比上升 1.24%；返工数 839 件，返工率 1.1%。

9 月份，数字城管系统事件立案 73187 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 5266 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：市交通委、移动福州分公司、福州城市泊车管理有限公司等 9 家单位，综合分值均为 100 分。

本月五城区中指标值较好的为台江区（98.83 分），七县（市）中综合指标值较好的为罗源县（100 分）。