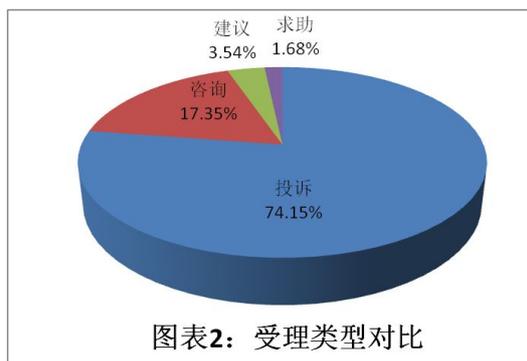
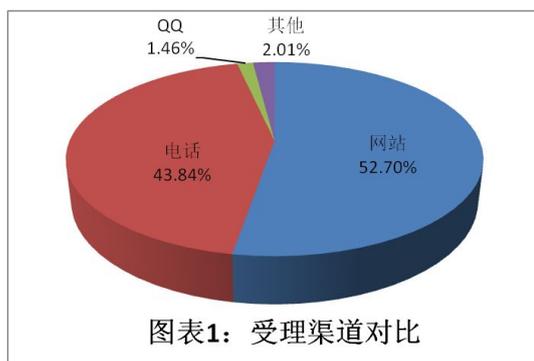


# 福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年10月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

10月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）100404件，环比下降12.89%。12345平台的群众基本满意度、数字城管系统的结案率和按期结案率与上月基本持平。

## （一）12345平台运行情况

10月份，12345平台受理诉求32407件，环比下降11.95%；群众基本满意度99.76%，环比下降0.05%。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，其中投诉类25092件，总量占比与上月维持不变；咨询类5624件，总量占比减少1.35%，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，满意度较高的市级单位是：福州市道路运输管理处、福州市城乡建设委员会、福州市不动产登记和交易中心等101家单位，满意度均为100%。

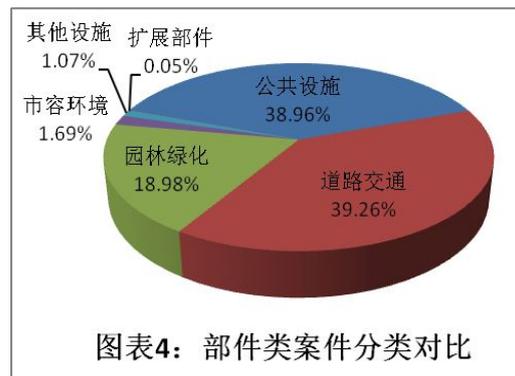
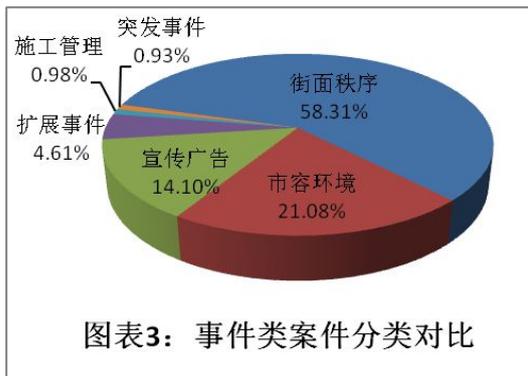
各县（市）区中满意度较高的县（市）区是长安区、马尾区、

福州高新区和闽清县，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 67997 件，环比下降 13.33%；应结案数 67668 件，结案数 67177 件，结案率 99.27%，环比上升 0.45%；按期结案率 95.16%，环比下降 0.47%；返工数 651 件，返工率 0.97%。

10 月份，数字城管系统事件立案 67997 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 5627 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，办理较好的市级单位是：市交通委、移动福州分公司、市自来水有限公司等 12 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（98.63 分），七县（市）中综合指标值较好的为连江县（100 分）。