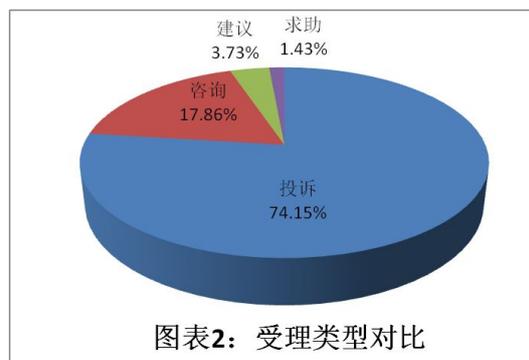
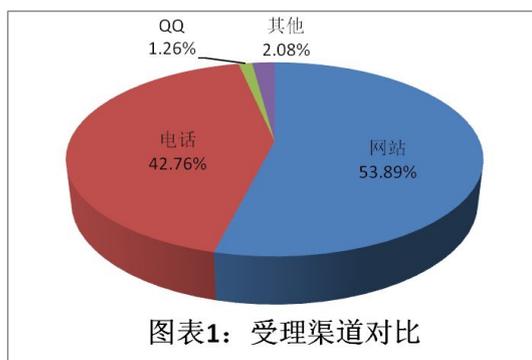


福州市“智慧福州”管理服务中心关于 2017年11月份12345政府公共服务 系统运行情况的简报

11月份，我市12345政府公共服务系统受理诉求件（案件）118750件，环比上升18.27%。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相比均有所提升。

（一）12345平台运行情况

11月份，12345平台受理诉求37257件，环比上升14.97%；群众基本满意度99.81%，环比上升0.05%。本月受理诉求件以投诉、咨询为主，其中投诉类28682件，咨询类6653件，总量占比与上月基本持平。各类诉求件受理渠道及类型对比如下图所示：



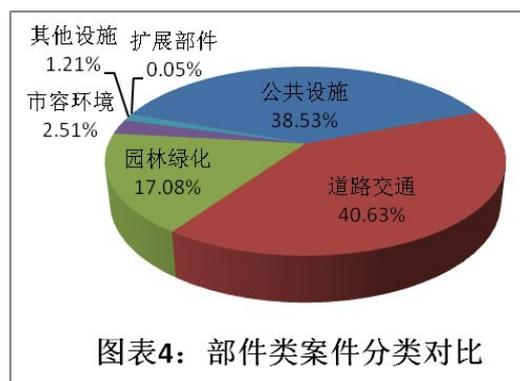
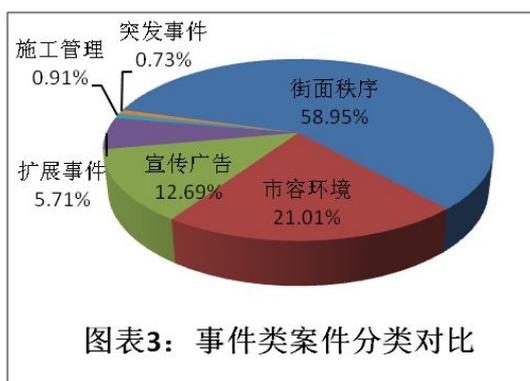
从诉求件满意率来看，满意度较高的市级单位是：市公安局交通警察支队、市道路运输管理处、市自来水有限公司等105家单位，满意度均为100%。

各县（市）区中满意度较高的县（市）区是长乐区和闽清县，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 81493 件，环比上升 19.85%；应结案数 81169 件，结案数 80829 件，结案率 99.58%，环比上升 0.31%；按期结案率 96.83%，环比上升 1.67%；返工数 573 件，返工率 0.71%。

11 月份，数字城管系统事件立案 77109 件，主要分布在街面秩序、市容环境、广告宣传三类；部件立案 4384 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：市人防办、省广电网络集团福州分公司、市自来水有限公司等 10 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（99.03 分），七县（市）中综合指标值较好的为连江县（99.96 分）。