

茂名市12345政务服务便民热线发挥“连心桥”作用 做好城市治理与政务服务“总客服”

茂名晚报讯 记者陈琴 通讯员张艳霞 近期,茂名市荣获“全国文明城市”称号。历经七年深耕细作,茂名在城市建设和管理、环境卫生、文明实践方面焕然一新,广大市民真真切切感受到满满的幸福感和获得感。茂名市12345政务服务便民热线紧紧围绕市委、市政府的决策部署,化身民意感知前哨,充分发挥党委、政府与人民群众“连心桥”的作用,积极助力文明城市建设,耐心细致地做好城市治理与政务服务“总客服”。

12345热线以“绣花针”精神,从海量话务中梳理出1600余项民生诉求职责清单,运用大数据监测分析,推动问题从“解决一件事”向“解决一类事”转变。对群众反映的噪声扰民、路面破损、井盖缺失、车辆乱停放、垃圾堆积等问题,严格按照“属地管理、分级负责”原则接诉即办,将工单精准派发至相关责任部门,并实时跟踪处理进度。部门接到工单后,第一时间安排工作人员到现场勘查、快速组织处理,保障了群众的出行安全和城市的整洁有序。针对深夜噪声扰民现象突出、群众反复投诉这一治理痛点问题,12345热线形成专题报告

呈市委、市政府研究决策,协同市有关部门系统梳理,科学编制城市噪声污染防治部门职责清单,有力推动噪声污染防治工作落地见效。例如,茂南区石材产业区附近居民陈女士致电反映,此前多次反映困扰其生活的噪声与粉尘污染问题已得到妥善处置,特致电12345热线表达感谢。再如,对新能源汽车充电桩诉求工单呈现“存量未结、增量攀升”的态势,12345热线迅速启动联席会议响应机制,会同市有关部门开展多维度数据分析并深入研究,经过多部门联动,新能源汽车充电桩领域职责边界得以厘清,群众诉求得到妥善处理,并带动电动自行车充电设施配置等关联问题同步改善。

为确保群众诉求真正得到解决,12345热线重点对城市管理、环境卫生、民生服务等方面的已办结工单开展“回头看”工作。2024年以来,累计梳理分发“回头看”工单5万余件,经实地督办和限期整改,诉求解决质量明显提高,群众纷纷点赞,企业群众满意率、政府公信力同步提升,真正落实“单结事了”。在文明城市建

设和城市精细化管理方面,12345热线发挥了重要的“桥梁”与“传感器”作用,成为社会精细化治理和文明城市建设过程中不可或缺的关键一环。

今年5月28日,由新华数字政府研究中心与中山大学数字治理研究中心联合在广州举办的“2025政务服务便民热线创新发展暨‘人工智能+热线’会议”上,我市12345热线凭借其在智能化服务升级、数据赋能基层治理、民生诉求高效响应以及助力城市文明建设等领域的创新实践,荣获“广东省12345政务服务便民热线创新应用优秀案例”称号。此次获奖既是肯定,更是新的征程起点。

面向未来,12345热线有关负责人表示,将继续坚守“一号响应”初心,以AI技术为笔、数据资源为墨,以全面提升政务热线智能化水平为目标,继续走好新时代党的群众路线,推动我市在创建成果巩固、城市精细化管理和民生服务优化等领域取得更大成就,共同擘画文明典范城市与智慧城市深度融合的茂名新图景。

天天好彩

公益福彩
善行天下

中国福利彩票
CHINA WELFARE LOTTERY

福彩宗旨 扶老 助残 救孤 济困

茂名市福利彩票发行中心

广告

玩法	期号	最新开奖结果	玩法	期号	最新开奖结果
双色球	2025068期	05 07 08 19 20 31 07	3D	2025158期	7 0 1
快乐8	2025158期	47 22 71 79 23 28 13 12 72 33 51 80 43 42 14 55 65 36 62 54			

HAOXINMAO JING
好心想您

金池饼业
JIN CHI BING YE
始于1989年

“金池饼业”
第六届北部湾城市冼夫人文化宣传大使选拔赛
高州赛区海选决赛

6月21日周六19:30 / 高州市长坡镇旧城冼太广场

指导单位: 中共茂名市委网信办 茂名市文化广电旅游体育局
茂名市文学艺术界联合会 中共高州市委宣传部
中共高州市委统战部 广东省冼夫人文化研究基地

主办单位: 茂名日报社 高州市冼夫人文化促进会

总冠名: 广东金池饼业有限公司

承办单位: 茂名日报社文化传播有限公司

协办单位: 高州市文化广电旅游体育局 高州市文学艺术界联合会
高州市长坡镇人民政府 茂名市女企业家协会
茂名市冼夫人文化女子促进会

支持单位: 茂名粤迪云腾腾势中心(指定用车)

扫码看直播

广告