

广东省茂名市：好心客服暖民心 用情服务显担当

■广东省茂名市 12345 政务服务便民热线

近年来,随着政务服务改革持续深化以及群众维权意识不断增强,广东省茂名市 12345 政务服务便民热线(以下简称“12345 热线”)成为群众反映问题、表达诉求的重要渠道。在业务量快速增长、企业和群众对政务服务要求日益提升的背景下,12345 热线扎实推进各项工作,通过“双轮驱动+全周期清零”“政策速落+协同治理”“多级督办+闭环管理”“数据赋能+深度研判”的工作模式,多措并举规范诉求办理,实现高效响应解民忧、温暖服务聚民心、有力办理抓落实、深度辅政促治理,全力打造成为民服务的“总客服”。

茂名市 12345 热线自 2013 年 12 月正式运行以来,坚持深耕细作,已发展成为辖区内政民互动的“数字化连心桥”。当前,12345 热线平台配置 74 个话务座席,组建起 90 名专业话务人员团队,实施八班次轮值机制,确保 7×24 小时服务“不打烊”。

截至目前,热线平台累计服务量 668.4 万件,累计工单量 447 万件,日均话务量约 2000 件,凭借高效专业的服务,热线接通率始终稳定在 98% 的高位,服务满意率更是突破 99.5%,以实际行动生动诠释“民有所呼、我有所应”的治理理念,持续擦亮“好心茂名”政务服务品牌,架起政府与群众之间的暖心沟通桥梁。

双轮驱动+全周期清零,服

务“有温度”。一是创新构建“12345 热线+网格化”双轮驱动机制。12345 热线以化解社会矛盾、提升服务效能为目标,建立“自下而上排查上报、自上而下复核派单”的立体化工作体系。二是建立不满意工单全周期动态清零机制。依托“回头看”工作成果,将“动态清零”理念贯穿工单办理全过程,对不满意工单实施 100% 回访。通过“回访—记录—退回—重办”的责任闭环,有效倒逼职能部门主动靠前服务,推动问题从源头化解,显著提升工单办理质效,让“民呼我应”的服务承诺转化为群众可感知的民生温度。

政策速落+协同治理,响应“有速度”。一是聚焦政策变化,强化落实效能。紧扣省级热线工作最新部署要求,第一时间研究制定贯彻落实举措,全力推动上级政策精准落地。今年以来,为深入贯彻营商环境攻坚提升工作要求,迅速组织开展专项调研,充分借鉴其他地市经验做法,创新建立“日跟踪、日反馈”机制,畅通营商环境重点工作诉求反馈渠道。今年以来,共收到经营主体诉求 7941 件,即时解答率 98.65%,办理满意率 99.09%。二是聚焦民生难题,深化协同治理。针对新业态发展衍生的各类问题,聚焦群众关注的热点、难点、重点领域,联合多部门以最小颗粒度分级分类动态优化《茂名市民生诉求职责清单》。

通过精准界定事项受理范围,明确职能部门与基层单位权责分工,目前共梳理出 1647 项民生诉求职责清单,推动解决文旅消费、新能源汽车及电动自行车充电桩建设等新业态领域问题,构建起权责明晰、协同高效的民生诉求办理体系。

多级督办+闭环管理,办理“有力度”。一是系统督办,实现智能预警闭环管理。依托热线系统平台建立“临到超”三级预警机制,系统自动对即将到期、已到期和逾期未结的诉求事项生成电子督办牌。二是日常督办,强化动态跟踪服务。安排专人负责工单日常督办工作,针对办理进度缓慢、回复内容敷衍的部门,及时指出问题并提出整改建议。三是专项督办,破解复杂疑难问题。对承办不力、推诿扯皮的部门,以工作提醒函、督办函等方式层层压实主体责任。

数据赋能+深度研判,辅治“有深度”。一是强化数据融合共享。依托广东省数据资源“一网共享”平台茂名分节点,推动省、市、县三级政务数据资源实现一体化协同应用。通过构建集约化、规范化、平台化的数据共享管理体系,打造高效便捷的数据供需对接平台,实现政务数据全流程规范流转与深度融合,持续夯实“数字政府”建设基础。二是强化部门协同联动。一方面,12345 热线与 110 等紧急热线建立高效信息互通机制,创新打造了“警

务类”和“非警务类”事件分流体系,实现跨部门资源整合与协同处置。另一方面,市公安局常态化从 12345 热线抓取矛盾纠纷类数据,敏锐捕捉潜在风险“微弱信号”,以数据赋能社会治理,为维护社会安全稳定筑牢数据防线。三是强化专项分析研判。依托 12345 热线平台“数据池”,围绕重点话题、事件、领域及行业等方面,深度剖析公共服务短板、社会治理痛点,将热线海量社情民意转化为治理“富矿”。通过建立通报、民情分析报告等全链条工作机制,推动民生问题从“接诉即办”向“未诉先办”转变,实现社会治理的系统性提升。以数据驱动为核心,为市委、市政府科学决策以及职能部门优化服务流程提供精准数治支撑,充分发挥热线平台民情“晴雨表”作用,助力构建智慧治理新格局。

案例一：化解货运新业态维权集中诉求

高州市货运新业态领域收到多起群众诉求,反映部分企业存在虚假招工、违规收取入职押金问题,多名从业者合法权益遭受侵害,诉求集中,存在较高舆情风险。货运新业态监管边界宽泛,依靠单一部门处置力量有限,难以实现全面治理。

按照深化协同治理工作要求,12345 热线对照《茂名市民生诉求职责清单》厘清部门权

责,搭建跨部门协同处置平台。人社部门核查企业违规行为,开展纠纷调解、费用追缴以及劳动者维权指导;公安部门开展涉诈风险研判,排查行业隐患。各单位落实线索互通、联合研判、协同整治机制,办结全部存量诉求,整治行业乱象,补齐货运新业态监管短板,切实守护从业者合法权益,群众对诉求办理满意率达 99%。

案例二：攻坚小区重复疑难民生积案

化州市部分小区集中出现配套设施滞后、房屋质量隐患、征地纠纷等复杂疑难诉求。以往仅采取市级线上派单、属地基层单独处置模式,缺少统筹协调,容易出现处置不彻底、问题反复反弹等情况,部分民生难题久拖未决。

按照多级督办、闭环管理工作要求,12345 热线将该类事项纳入全流程督办清单,启动专项督办程序,压实各方办理责任。落实“市级统筹、部门协调、基层落地”三级联动治理模式,统筹住建、自然资源、镇街等部门下沉基层组建攻坚专班,实地勘查研判,精准制定处置方案。职能部门做好专业业务支撑,基层属地就近对接群众、推进整改、化解矛盾,上下联动化解一批久拖未决民生积案,工单按期办结率达 100%,打通政务服务“最后一公里”。

湖南省娄底市：“二次督办”筑牢群众诉求“回音壁”

■中共娄底市委社会工作部

湖南省娄底市 12345 政务服务便民热线秉持“民有所呼,我有所应”的服务理念,以依法行政为准则,以群众满意为目标,在长期工作实践中不断总结经验、探索创新。针对部分企业群众诉求办理效果不理想的情况,建立了一套行之有效的“二次督办”工作机制。通过对诉求合理却未获群众满意的工单进行“二次跟踪”、对办理情况开展“二次回访”等一系列切实可行的工作举措,有力推动解决了大量困扰群众生产生活的难题,诉求办理质量显著提升。

聚焦问题根源。通过定期开展不满意工单“回头看”,对群众不满意工单进行全面、深入地梳理与剖析,深挖问题产生的原因和根源,精准分类施策。通过提出明确、具体的办理意见,再

次督促相关部门解决问题,切实做到有的放矢,有效提升问题解决的效率和质量。

坚持久久为功。对督办问题进行持续跟踪,坚持“不落实不销号”原则,确保群众诉求办理质量。通过“二次督办”让各职能部门深刻认识到,必须认真对待群众诉求,敷衍了事无法蒙混过关,从而“倒逼”职能部门主动增强责任意识,积极履行职责,切实保障群众的合法权益。

形成督办合力。针对“转办易、落实难”构建“警示函预警+专项约谈倒逼+二次督办兜底”全链条闭环督办体系,对进度滞后、答复敷衍事项及时发出警示函,对整改不到位单位开展“一对一”专项约谈,对群众不满意工单启动二次督办并独立复核、限期重办、全程跟踪。

2026 年以来,向市检察院移交公益诉讼线索 199 条,累计发出警示函 8 封、约谈责任单位 7 家,充分发挥了监督的协同作用,有效维护了企业群众的公共利益。

案例一：热线铺设“连心路”居民出行更安心

2024 年 12 月 13 日,娄底市 12345 热线接到娄星区市民曾女士来电反映:甘桂路和顺嘉苑吉沁百货商户门前一处小坡道因长期碾压,致路砖破损、路面坑洼影响通行,希望相关部门尽快启动修复工程。

接到诉求后,娄底市 12345 热线迅速启动民生问题快速响应机制,第一时间将工单转派至属地政府,娄星区政府当日即派遣专业养护团队赶赴现场,展开

了全面细致的调查核实。因该路段目前管养权属模糊不清,致使该问题长期未得到有效处理。得知情况后,娄底市 12345 热线迅速启动二次督办工作机制,通过“1+N”联动协调模式(1 个热线牵头,多部门协同),再次组织电力部门、市政部门、属地街道办事处和开发商召开专题协调会。2025 年 1 月 8 日,经多轮专题磋商,各方最终就路面权属和管养责任达成一致意见。开发商承诺对该路段实施维修并立即组织施工队伍进场。一周后,路面修缮平整,小区通行条件得到显著改善。

案例二：从“一处无主井盖”到“一城脚下安全”

长久以来市 12345 热线接

到群众反映娄商大道杉山镇同梓学校附近公交站台窨井盖缺失、久未修复。该井为多单位共用,存在权属交叉、人工排查效率低等问题,隐患久拖未决。

娄底市 12345 热线牵头召集市政维护管理处、城市照明服务中心、国网娄底供电公司和通信运营商等单位部门现场会商,将权属交叉、责任真空的顽疾专题报告市政府,推动出台《娄底市中心城区城市窨井盖管理实施办法》。如今,国网、电信、移动、联通、广电、照明 6 家单位签订承诺函,把中心城区综合窨井盖划成 5 片包干;26875 个井盖装上不锈钢“身份证”标牌,权属单位和报修电话都可查;一般隐患 4 小时内设警示、3 日内修复。专项整治以来累计整改问题 2530 处,21 处跨部门“棘手隐患”销号。