

东莞市政务服务和数据管理局

关于报送东莞市政协十四届三次会议第 20240185 号提案会办意见的函

市城市管理和综合执法局：

《关于建立长效管理机制，提升城市市容市貌的建议》（第 20240185 号）建议涉及我局的内容为“建议 3、加强摸排排查，强化巡查维护。要充分发挥网格管理员作用.....加强与 12345 电话技术的连接协调，完善相关问题的收集、转办处理、核实销号的问题解决模式。”。经研究，我局提出会办意见如下：

一是建立信息共享机制。12345 热线积极融入城市治理“一网统管”体系，完成数据和接口共享挂接工作，并自主开发热线数据查询平台，满足交通、城管等部门调取 12345 热线数据、考核评估、数据分析等多种需求。二是健全群众求助快速响应机制。将城市内涝、道路破损、井盖缺失、树木倒伏等诉求纳入快速响应清单，快速联动城管、交通等部门处置群众诉求，实现紧急诉求“一小时到达现场，一天内办结回复”。三是建立“民情日历”“民情周报”机制。强化舆情监测及数据分析，发现市容市貌、城市管理等“民生信号”，通过“民情日历”“民情周报”第一时

间推送给交通、城管等部门；针对我市热门景点及商圈停车难等热点问题，及时收集研判，形成专题报告，为市领导及有关部门精准研策提供参考。四是建立“一把手”负责制。定期组织城管、交通等部门及镇街（园区）“一把手”听热线，由12345热线提前收集群众反映集中、持续时间长、评价不满意的疑难事项和业务协同问题清单，交由“一把手”领办，推动群众诉求实质解决。

东莞市政务服务和数据管理局

2024年6月7日

（联系人：郭静仪，电话：23660521）