

责编/李娜 霍秋蕊 美编/白杨 校对/池红云

党的二十大报告中提出,必须坚持问题导向。聚焦实践遇到的新问题、改革发展稳定存在的深层次问题、人民群众急难愁盼问题、国际变局中的重大问题、党的建设面临的突出问题,不断提出真正解决问题的新理念新思路新办法。



新理念新思路新办法

委员对话一把手·提案办理面对面

政协委员在现场

丰台区城指中心12345热线服务中心



丰台区政协委员郭影到丰台区城市管理指挥中心的12345热线服务中心调研

和百姓生活息息相关的市民服务热线12345到底是个什么样的工作场景呢?丰台区政协委员郭影到丰台区城指中心的12345热线服务中心现场调研。

在12345热线服务中心,郭影委员向接待、回访部门的接线员、回访员详细了解工作内容、工作流程、工作强度等。郭影委员表示,12345市民热线是区委、区政府心系百姓的生命线、冷热线、连心线,一头连着老百姓对美好生活的所需所求,一头连着区委、区政府为民的情怀和责任担当。在调研了12345热线服务中心后,她感受到了工作人员为百姓的辛苦付出。下一阶段,还要紧紧围绕区委、区政府中心工作与百姓关心的热点难点问题展开调研走访,继续在“接诉即办”方面提出聚焦高频事项,深剖问题根源等意见建议。

政协委员在现场

太平桥街道天伦北里社区



丰台区政协委员关超到太平桥街道天伦北里社区走访调研无障碍设施改造工作

丰台区政协委员关超是本届政协的一名新委员,他表示,生活中接触过不少行动不便的残障人士和老年群体,所以自己非常关注无障碍设施改造这个领域。无障碍设施是一项系统工程,这个“小设施”反映的是城市管理的“大智慧”。2021年11月1日,北京市施行了《无障碍环境建设条例》,条例里第十五条提到“对已建成的居住区,应建未建无障碍设施的,应当由有关管理责任人加快改造”。为此,关超委员到我区一个通过接诉即办解决无障碍坡道的小区——太平桥街道天伦北里社区进行了走访调研。

位于丰台区太平桥街道的天伦北里小区建成于1997年,由于建成时间早,小区配套设施不完善,里面4个塔楼门前台阶过高,净高1.2米,没有无障碍坡道,给残疾人、老年人出行带来很大不便。关超委员找到拨打12345热线电话反映该问题的叶女士及社区工作人员,了解坡道具体改造情况,又详细询问了小区里居民的感受。

政协委员在现场

马家堡街道角门西里晨新园小区



丰台区政协委员关超到马家堡街道角门西里晨新园小区调研走访供暖不热问题

马家堡街道角门西里晨新园小区一直存在冬季供暖不热,居民室内温度不达标问题,居民们多次拨打12345服务热线。今年夏天,政府启动了小区供暖设施改造工程。关超委员找到了供暖项目改造的承办单位——丰台区供暖办,供热行业主管单位——丰台区城市管理委员会能源运行科相关负责人了解项目进展情况,并到小区两户居民家中、施工工地实地调研查看供暖设施改造情况。

关超委员表示,夏季提前解决冬季供暖问题可以说是“主动治理,未诉先办”的一个范例,通过此次调研感受到接诉即办向“主动治理、未诉先办”转变是一个发展趋势。作为一名经济界别的政协委员,未来将更加尽己所能积极履行委员职责。

日前,由丰台区政协、丰台区融媒体中心、丰台区城市管理监督指挥中心共同推出的《委员对话一把手·提案办理面对面》专题节目在“北京丰台”视频号、客户端、微博、北京时间及“丰台发布”抖音号、快手号6个平台同步播出。节目中,丰台区政协委员、提案者郭影、关超,分别到提案承办部门丰台区城市管理监督指挥中心和提案涉及地区太平桥街道、马家堡街道,了解我区12345市民服务热线的响应机制和百姓诉求的办理情况。他们与区城市管理监督指挥中心党组书记、主任杨建林,以及区城管委能源科、太平桥街道天伦北里社区、马家堡街道双晨社区的相关同志,实地走访调研了丰台区市民服务热线接待中心、回访中心、天伦北里小区、角门西里晨新园小区,结合提案办理工作和切身感受,提出了很多意见和建议,相关人员现场回答了委员们的问题。

从天伦北里小区无障碍坡道改造的“闻风而动,接诉即办”,到晨新园小区供暖问题的“主动出击,未诉先办”,现场调研,实地探访,详细分析,面对面协商办理提案,情况更客观,数据更详实,协商更充分,既有专业指导又有具体操作,得到了群众的好评。

委员们表示,这种面对面现场办理提案的方式不仅创新、更富成效,直接就前瞻性、专业性、实操性问题与“一把手”及专业人士展开问答,使提案办理的过程更加透明,也让公众了解到政协参政议政的工作及提案内容,从而形成承办部门、政协委员、社会群众和新闻媒体联动办理的良好局面,在推动建言资政和凝聚共识双向发力方面发挥了重要作用。

(丰台区政协提案委)



扫描北京丰台App
二维码观看更多精彩内容

问题1

丰台区接诉即办工作的整体情况?

杨建林主任:2021年9月24日,《北京市接诉即办工作条例》正式颁布实施,成为国内第一部规范接诉即办工作的地方条例,是一部具有北京特点的“首都原创法”。三年来,丰台区累计受理群众诉求128万件,诉求量排名全市第三位。其中,2019年17.5万件,月均1.5万件;2020年33.2万件,月均2.8万件;2021年45.7万件,月均3.8万件;2022年1-8月45万件,月均5.6万件。这每一个件儿的后面是一桩桩群众的诉求和百姓的呼声,通过接诉即办,我们接的是初心和使命,办的是民心 and 担当。是政府和群众之间的连心桥,是超大城市基层治理的新举措,极大提高了首都治理体系和治理能力现代化水平。三年来,接诉即办在我区取得了可喜的成绩,我们群众的解决率从2019年的56%,上升到了2022年的93%,群众的满意率从2019年的74%上升到了2022年的94%,上升了20个百分点。

问题3

针对“每月一题”,有什么特别的解决措施吗?

杨建林主任:针对每月一题,我们首先强化组织领导,坚持高位统筹推进一体落实。明确一个问题由一位区级分管领导统筹,一个区级部门牵头负责,各牵头单位一把手亲自抓,形成上下联动抓落实。

一是要求各街镇要结合区域实际,根据辖区居民高频难点诉求情况,形成本街镇“每月一题”工作方案及计划。二是各街镇主动与问题牵头单位对接,寻求某一类问题的解决措施,让街道和牵头单位“问题共答”,合力克难。三是,要借力媒体宣传,总结和推广“每月一题”先进经验,发挥示范引领效应。通过北京电视台《向前一步》和《接诉即办》两个栏目,宣传报道各部门合力解决丰台街道丰益花园社区电梯改造、看丹街道富丰路道路维修等“每月一题”相关问题共计10余次,扬亮点、抓典型、强示范,既能体现丰台区“每月一题”工作的有效落实,也能展现基层干部干事创业为民服务的精气神。这样既在全区范围内统一了思想认识,又有利于民生问题的“主动治理,未诉先办”。

问题5

什么是“治理类街镇”?针对“治理类街镇”有什么具体的针对性措施吗?

杨建林主任:所谓“治理类街镇”是指全市范围内12345市民服务热线诉求量较大的街镇,大多具有人口密集、区域面积大、管理难度大等特点。咱们丰台区目前还有3个“治理类街镇”。

我们通过三项措施来帮助咱们区“治理类街镇”尽快退出“治理类街镇”。一是为“治理类街镇”进行专门的年度体检报告,从诉求量、成绩排名、重点问题等进行数据分析,供其改进工作参考。二是安排联络员对“治理类街镇”进行专门的个性化业务指导,共同研究帮助查找影响成绩提高的痛点难点问题。三是做好“每月一题”和“治理类街镇”整治提升工作的有效衔接,督促区委办局加强对“治理类街镇”相关诉求的行业指导,将“治理类街镇”作为“每月一题”工作成果转化的优先区域。

问题2

丰台区接诉即办工作有哪些工作机制?

杨建林主任:丰台区建立了五种工作机制。第一个是定期调度机制。我们每日、每周、每月都有调度会。第二个是成绩通报机制。我们会通过日报、月报定期通报全区、各单位接诉即办情况,每月通报分析研判预警有可能进入治理类街镇情况;每日提醒各单位关注重点、难点诉求,对各委办局及其职能科室,街镇及其科所站队、社区(村)的原始解决率、满意率、响应率进行动态排名。第三个机制是约谈督导机制。区委组织部根据区域指中心提供的名单,每月约谈综合成绩排名末位街镇的党政主要领导、班子成员、职能科室负责人。第四个机制是考评激励机制。丰台区建立接诉即办考评激励专项资金,对月度直排排名全市前列的街镇、单月进步较大的街镇进行资金奖励。对接诉即办工作中作出突出贡献、取得显著成绩的单位和个人,给予表彰、奖励;对表现优异的各级党员干部,在干部选拔和职级晋升中优先考虑。第五个机制是监督问责机制。区纪委监委充分发挥属地、派驻监督优势,定期抽查群众诉求办理情况,对于漠视群众诉求、工作漂浮的要进行严肃追责问责。

问题4

针对一些反映集中、有代表性的共性问题有什么应对措施呢?

杨建林主任:针对共性问题,丰台区在市委、市政府领导下,坚决按照每月一题“主动治理、未诉先办”,把一些高频问题、反复出现的问题、老百姓反映呼声最高的问题、长期治理没有彻底解决的问题,汇集起来进行归类。通过“每月一题”进行集中治理,同时结合丰台区实际,增加了丰台区“每月一题”自选动作。2022年在市级17个重点诉求问题基础上,增加了停车管理、垃圾分类、路灯、消防安全4个区级自选问题,形成了“17+4”的重点诉求清单。

问题6

丰台区接诉即办工作下一步有哪些着力点?

杨建林主任:下一步,我们将深化接诉即办改革,一是在体制机制方面继续坚持区委月度点评会、约谈会制度,通过点评摆问题、亮排名、知荣辱、找差距,层层传导压力,不断提升接诉即办工作水平。二是在考核激励方面,建立健全全区、街镇(部门)、社区村(科所站队)三级派单机制,强化三级考核机制。三是在主动治理方面,坚持“每月一题”解决难点民生问题;进一步推动“吹哨报到”向“主动领哨”转变;坚持网格化管理,依托社区“智能民情图”,摸清人员底数,为疫情等应急处置工作提供基础数据支持。四是在宣传培训方面,构建接诉即办分级分类培训机制,组织年度“接诉即办”先进评选活动,强化群众诉求办理和网络舆情的融合,加强正面宣传引导,不断强化丰台对外形象的底色。