

“民声”事怎样办进“民心”里 这是丰台的答卷

本报讯(记者 韩昕媛)2月18日,接诉即办主题纪录电影《您的声音》面向全国公映。“接诉即办”平台,作为政府与民众之间的桥梁,是倾听民众心声、汇聚民众意见、解决民众困难的关键窗口。

过去的一年,丰台区坚持见人见事见面,用心用情用力,着力打通服务群众的“最后100米”,依托“民生项目池”,深耕专项治理精准发力,将民生领域的“急难盼愁”转化为民众满意的“成果清单”。

群众身边无小事 桩桩件件映民心

过去的一年,丰台区接诉即办受理群众诉求59.78万件,较2023年降低5.45%,诉求量连续第二年下降,“降量提质”初见成效。全年响应率、解决率、满意率也得到提升,尤其是解决率达到95.22%,较去年提高了2.54个百分点。围绕群众身边的急难盼愁,丰台区创新设立“民生项目池”清单,443项清单任务全部完成。

西罗园街道马家堡路68号院2号楼的老楼改造工作,是丰台区助力城市焕新的一个缩影。作为在全市范围内率先落地危旧楼原拆原建项目,西罗园街道结合丰台区老旧小区改造工作,完成11个小区水管更换、路面平整等项目,在10个社区腾退5万余平方米私搭乱建和外接房屋,新建首座绿洲、西马、四路通3个大型便民停车场,为5个老旧小区引入专业停车管理公司。对三条水系周边进行了环境提升,打造10处“金角银边”,新建3条绿道和1条秀道,提升居民生活品质。

曾经的五里店街道和四季社区8号楼与实验小学中间有一条3米余宽的过道,由于上

半年实验小学原南侧栅栏倒塌,这条小路变得破败不堪,破旧的地面、随处可见的垃圾,不仅不美观,更埋下了安全隐患。得知这一情况后,社区立即联合物业公司启动道路修复计划。铲除旧砖、铺设崭新彩砖……修复后的道路焕然一新,彩色地砖更为小区增添了一抹亮色。

在改善居住条件方面,丰台区通过接诉即办工作推动无障碍设施的加装。丰台街道将新华街一里、建国街二里及建国街一里等小区安装无障碍扶手的项目合并为“辖区完善基础设施”项目,为居民提供了便利;成寿寺街道方南家园社区制定电动自行车库管理办法,将地下空间改建成电动自行车停车场,成为丰台区首个利用地下空间建设电动自行车库的社区,满足了居民充电需求的同时消除了安全隐患。

在公共安全保障与社区环境优化方面,丰台区加强道路维修、排水改造和老旧电梯更新等工作。其中,成寿寺街道对分钟寺村四道口桥的道路进行了维修,多个小区启动了老旧电梯更新计划,丰台街道丰益花园社区完成了19部电梯更换,各街道积极推动小区绿化美化等环境改造工作,营造了宜居的社区氛围。

从“有一办一”到“举一反三”

城市的脉络里,流淌着民生的期盼。从“小切口”解决复杂问题,从民众诉求中查缺补漏、精准施策,“民生大考”又何尝不是一场“开卷考”。

“为”雨绸缪、织密防汛“安全网”。2024年汛期,丰台区收到市12345热线来电关于房屋漏雨的诉求共3776件,较2023年同期(5325件)下降29.09%,响应率100%,解决率93.40%(同比

上升13.95个百分点)、满意率95.86%(同比上升11.68个百分点)。其中,云岗街道彻底解决朱西社区平房区131户居民房屋漏雨问题,实现2024年汛期居民漏雨问题“零诉求”。

为顺利开展供暖期过渡工作,丰台区针对装修暖气调整、室内阀门关闭暖气电气所需冲水工作等供暖季核心问题,在即将试供暖和试供暖期间每日跟进。并在正式供暖期间,保持当日事当日报,持续跟进,截至2024年12月,丰台区供热诉求受理量同比下降51%。

同时,丰台区还加强了养老服务信息化建设,建立了特殊困难老年人探访关爱信息平台,对全区近1.6万名特殊困难老年人开展信息摸排、上门探访,为老年人提供了更加便捷、专业的养老服务。

将“民生愿景”变为百姓的“幸福实景”。2025年,丰台区将紧紧围绕提升群众诉求解决率这一核心任务,在构建主动治理与多元共治新格局上下功夫,以“每月一题”为抓手,筛选诉求集中、反映突出、解决有难度的问题,纳入区级“每月一题”,深度分析,持续治理,推进未诉先办走深走实。丰台区也将持续开展“民生项目池”,对民生实事进行清单式管理、项目化推进,并通过“丰铃”行动,针对物业工作管理、道路和停车管理、城市管理 etc 十类群众高频难点诉求,确保“简单诉求快办、复杂诉求精办”,为群众提供更加全面、细致、贴心的服务体验。

新程已启,秉持“民有所呼,我有所应”,丰台区将以更高标准、更严要求、更实举措,解决群众急难愁盼,努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。接诉即办只有进行时,没有完成时。

接诉即办经验“直通”区治理一线

去年夏季,连续暴雨导致她家屋顶渗水,水从窗户汩汩流下。情急之下,不了解物业联系方式的她拨打了12345热线求助。仅仅过了约20分钟,物业人员便迅速上门检查漏水情况,并制定了解决方案。待两日后天气转晴,物业立即进行了维修。“物业的态度和工作效率都让我们感到非常满意。”朱丹丹感慨道。

思想碰撞: 从实践上升到制度创新

随后,在靛厂村委会会议室,一场关于治理现代化的“头脑风暴”火热展开。丰台区委书记王少峰表示,在“条”的维度上,聚焦群众反映集中、矛盾突出的行业领域,加强问题研究,强化资源统筹,持续攻坚破题;在“块”的维度上,向前一步、主动作为,让早发现、早防范、早处置在属地成为常态;在“面”的维度上,充分激发社会各界参与城市治理的热情,构建完善“全员参与、多方联动”的工作格局。

区城市管理指挥中心相关负责人说道:“这部电影是对我们接诉即办工作的全面诠释,让我非常感动。丰台区未来的接诉即办工作将在三个方面发力,首先是做好民生项目池工作,多方收集群众的烦心事、愁心事;其次是建设‘先锋办’和‘丰铃办’,有效化解群众的疑难问题;最后,将用好‘热线+网格’以及科技赋能,预判群众诉求趋势。”

“每个人的声音都是重要的,每个诉求都有

回应的机会。”2024年,区医疗保障局在接诉即办工作中取得全年9个月全区排名第一,全年总成绩全区第一名的好成绩。区医疗保障局相关负责人说,在银幕看到一条条热线工单的流转,勾勒出了一幅城市治理的生动画卷,而自己的工作也是这幅美好画卷中的一部分,感到非常自豪。

“看了《您的声音》这部影片,我的第一感受就是真实。真实记录了接诉即办六年来我们走过的历程。”云岗街道相关负责人表示,电影真实地展示了接诉即办人可亲可敬的形象,彰显了接诉即办的工作意义和价值,得到了社会各界的认可,更加激励我们坚定地沿着这条路走下去。

接诉即办,关键在办。据了解,2025年,丰台区将聚焦打造更加高效、便捷、优质的接诉即办服务体系,加大制度建设,优化服务平台,强化队伍建设,深化民生问题解决等方面的工作力度。同时,在解决疑难诉求,构建主动治理与多元共治新格局上下功夫,以“每月一题”为抓手,筛选诉求集中、反映突出、解决有难度的问题,纳入区级“每月一题”,深度分析,持续治理,推进未诉先办走深走实。

智慧赋能: 从营造治理环境到做强城市功能

记者了解到,丰台区将打造主动治理品牌,持续推动民生项目池落实,各街镇结合辖区情

况谋划2025年民生实事项目,汇总形成《丰台区2025年各街镇民生项目池清单》,将关注度高、反映集中、需求迫切的热点、难点问题纳入清单,对民生实事进行清单式管理、项目化推进,使民之所望和施政所向一目了然。

此外,持续推动“丰铃”行动,针对物业工作管理、道路和停车管理、城市管理 etc 10类群众高频难点诉求,根据职责权限确定10个牵头单位和相关成员单位,在全区范围内成立10个工作专班,以诉求为“铃声”,从诉求中查缺补漏、精准施策,坚持“响铃必办、有办必果”,确保“简单诉求快办、复杂诉求精办”,从区级层面狠抓落实,加强区街联动,指导各单位开展专项诉求问题的快速有效解决,合力调度推动重难点、集中、突发诉求问题的统筹解决,为群众提供更加全面、细致、贴心的服务体验。

值得关注的是,丰台区将积极探索科技赋能接诉即办,提升辅助决策水平,强化新技术应用,提高接诉即办全流程数字化水平。运用大数据分析技术,对诉求进行深度挖掘和分析,识别出问题的热点、难点和趋势为决策提供科学依据。通过可视化工具,将分析结果以直观的方式呈现出来。利用机器学习模型不断优化接诉即办业务相关模型的准确性和响应速度,提升服务效率和质量。持续优化京办移动端应用,提升响应速度和灵活性。聚焦区域性发展难题,充分发挥接诉即办“窗口+智库”作用,加强预判预警,将接诉即办民生大数据作为辅助科学决策的重要依据。

首批法治政府建设 10大典型案例

丰台区生态环境局以持续改善生态环境质量为核心,以加强油气执法监管水平为抓手,深入打好大气污染防治攻坚战,实现科学、精准、依法治污。

“执法+普法”双箭齐发

聚焦“业务重点”,掌握新规执行标准。2024年4月,北京市《加油站油气排放控制和限值》新标准正式实施。区生态环境局召开新标准宣贯培训会,市环科院研究员与执法人员交流新标准执行中可能存在的难点、焦点问题,夯实执法业务本领。

聚焦“责任难点”,提升企业守法意识。为推动油品储运销环节VOCs污染减排,区生态环境局开展辖区成品油经营企业执法检查 and 宣传教育工作。2024年5月,区生态环境局针对某加油站不正常使用油气回收装置进行处罚,成为全市加油站新标准执行的首案,起到督促企业依法规范油品储存和使用

的社会效果。聚焦“新标要点”,打通宣贯“最后一公里”。区生态环境局坚持“严管+厚爱”监管方式,结合新标认定方式、限值要求、监测方法、操作规范、整改路径等问题,对企业进行“一对一”帮扶指导,指导企业落实夏季错峰装卸油工作。

“执法+帮扶”双策并重

强化行业监管,凝聚执法监管合力。依托夏季VOCs治理攻坚行动,严查机修车间或调漆间密闭不严、烤漆房底棉更换不及时等行为,督促企业及时整改问题。充分发挥在线监测、用电监测等科技优势,落实“预警—发现—通报—核查—整改”闭环管理机制。

提效企业帮扶,全面提升治污能力。面向汽修企业召开重污染应急减排措施培训会,着重讲解“创绿”路径方法和VOCs排放治理建议,明确汽修企业创绿升级方向。邀请专家指导汽修企业完善“一厂一策”提升方案,逐项分析指标,开展绩效提级,完成11家汽修企业提升为B级。

“执法+科技”双轮驱动

突出非现场监管,探索执法监管新模式。按照通用检查、重点行业及监测高值三种应用场景,区生态环境局充分发挥移动污染源智能监管云平台效能,建立非现场问题线索周报机制,已组织开展用车大户非现场检查600余家次,非现场执法占比达60%以上。

运用科技赋能,突显精准执法新效能。充分利用机动车排放视频监控系统、卫星遥感、黑烟抓拍、走航车等新技术,及时推送检查任务。对辖区12吨以上重型货运车辆开展24小时监控,对发现的违规车辆进行轨迹溯源。通过设置电子围栏,提示车辆减少污染排放,实现用车大户全方位监管。

(区生态环境局 区司法局)

加强油气执法监管 保卫蓝天净土家园

本报讯(记者 原梓峰 李娜 实习记者 袁阳 杜倩)“七九河开,八九雁来”,民间谚语用自然物候宣告着春天的脚步。如今已是“七九”天,随着气温回升,河面的冰层逐渐融化。2月17日,记者走访了北京园博园、莲花池公园和南苑森林湿地公园,与市民一起迎接春暖花开。

“春江水暖鸭先知”在园博园具象化了

记者来到北京园博园,课本中“竹外桃花三两枝,春江水暖鸭先知”的景象具象化地照进了现实。园博湖的冰面上已经出现了不规则的裂纹,不时有湖水簇拥着向冰面涌来,仿佛是大自然在轻轻地敲击着冬日冰封的枷锁,宣告着春天的到来。冰面上数百只水鸟栖息于此,它们或低头觅食,或振翅欲飞,或悠闲地梳理着羽毛,享受着这难得的宁静与温暖。它们或成群结队,或独自翱翔,在冰面上翩翩起舞。

湖面上方,一辆身披黄红色条纹的高铁列车快速驶过,暖色系的条纹如同一条烈火在寒流中穿行,将天地一分为二,其色系也不禁让人联想到正在热映的《哪吒》主色调。列车与湖面静栖的水鸟形成一静一动的对比,呈现出现代文明与自然生态的一次和谐对话,高铁列车的呼啸声与水鸟的啼鸣交织在一起,构成了一首春天的交响乐。

莲花池化冰线 如“戏水游龙”

气温回升,莲花池内的冰层渐渐消融,在东风的吹拂下,池水似春潮般涌动。池内东西两侧都有大片冰面融化,冰水相接处宛如一条条蜿蜒游龙盘旋其间,随着水面的起伏,这些游龙仿佛活了过来,在水中嬉戏。

正午时分,暖阳高悬头顶,站在园区南侧观赏着池水,北京西站的仿古建筑群与其相邻的都市高楼映入眼帘,京派建筑中的古典韵味与“中国速度”里的现代感、科技感相互碰撞,让人感到深深的自豪。

漫步在公园之内,人们或倚靠在长廊栏杆



园博湖冰面上水鸟栖息于此,用自己的方式庆祝春天的来临。原梓峰 摄

上休憩,任由日光洒落全身;或身着绚丽华美的服饰,与舞伴一同在广场上翩跹起舞。他们行色惬意,步履轻盈,与周边春景相互映衬,一位游客发自肺腑地袒露心声:“好一幅生机勃勃的春日画卷!”

白骨顶鸡“踏春” 唤醒南森生机

在南苑森林湿地公园的观景台凭栏俯瞰,远处湖面的冰已在不知不觉间悄然化开,像是

大自然亲手揭开了一层晶莹的面纱,露出一泓澄澈的湖水。

走近一看,十来只白骨顶鸡在湖面上悠然自得地游弋着,它们身姿矫健且灵动,仿佛是湖面上的精灵。每一只白骨顶鸡的白色额甲,在春日暖阳的照耀下,都闪烁着温润的光泽,好似镶嵌着的珍贵宝石。它们时而用喙仔仔细细地梳理着身上油亮的黑色羽毛;时而又猛地低头,扎进水中觅食,只留下水面上一圈圈荡漾开去的涟漪;时

而用脚掌在水下快速划动,犹如精巧的船桨,在澄澈如镜的水面上犁出一道道细碎的水痕。

在一旁的木栈道之上,人们三三两两,或悠闲漫步,或驻足欣赏这春日的美景。“自从南苑森林湿地公园开放以来,每天都会带着孙女来此遛弯儿,带她看抽芽的嫩柳和消融的冰雪,带她感受‘从此雪消风自软,梅花合让柳条新’的季节交替,可以说小孙女和南苑一起成长。”家住附近的翟颐先生告诉记者。