

卢沟桥街道《接诉即办工具书》 工单“解题手册”炼就民生治理金点子

本报讯(记者 蒲长廷)在卢沟桥街道,一本名为《接诉即办工具书》(以下简称“工具书”)的手册成为基层干部的案头必备。这部由街道党工委牵头编纂的治理手册,以辖区31件“接诉即办”典型案例为“解剖标本”,通过“案例复盘+深度反思+机制优化”的闭环体系,为基层治理提供了可操作、可复制的“解题范式”,推动接诉即办从“被动响应”向“主动治理”跃迁。

工具书的“解题密码” 从“失分案例”到“治理体系”的跃升

记者翻开工具书发现,市容环境、公共安全、交通管理、物业管理、环境保护、城乡建设、住房七大类民生问题分门别类,每个案例都像一面镜子,映照出基层治理的真实场景。比如“消防隐患”工单中,在首钢金璟阳光北区某高层住户家中失火后,市民质疑小区消防设施维护不到位、消防演练频次不足。街道平安建设办公室虽逐项核查消防制度落实情况,但市民对“书面回复”不满,追问“为何隐患排查不主动”。深入反思发现,治理初期“重事后响应、轻事前预防”,未建立常态化巡查机制,也未邀请居民参与消防监督,暴露出“被动应付”的治理惯性。

工具书的价值在于将这些“失分项”转化为“提升项”。它不仅详细记录工单处置流程,更通过“失分反思”深挖症结。来自中国社科院大学、北京青年政治学院等专家在点评“消防隐患”案例时指出,社区应深刻吸取教训,以此为契机动态整治,“吹哨”物业、开发商、消防、安监等成立专班,定期开展社区安全研判和对各项消防安全设施开展大巡查,定期邀请居民参与消防设施检查,将“被动响应”变为“主动共治”,这一建议被纳入“办理启示”,推动形成“全民参与、全程监督”的消防安全治理格局。

更重要的是,工具书打破“就事论事”的局限,将个案经验升华为制度设计。针对季节性反复的垃圾清运问题,书中提出“随季节动态调整清运频次+专人巡查维护设施”的机制;面对

跨部门协同难题,明确“吹哨报到”的责任链条和响应时限。这些从实践中提炼的“解题模型”,让基层干部面对复杂诉求时不再“盲人摸象”。

案例深度剖析 沟通之“术”治理之“智”监督之“质”

梅市口东路辅路的养护争议,是工具书中的典型案例。市民多次投诉道路坑洼、绿地荒废,街道虽及时修补并清理垃圾,却因道路属于“无主地带”,养护标准无法与市政主路等同,导致市民“拓宽道路,辅路与主路同待遇养护”的诉求无法实现。

痛定思痛,街道工作人员带着工具书“回头看”,发现问题核心在于“单向处置”忽视“双向沟通”。按照书中“沟通话术规范”,工作人员邀请市民实地勘察,对照《城市道路日常养护作业规程》展开“现场教学”,用专业标准解释权属差异与资金局限,说明非市政道路的维护瓶颈,同时向区级层面反映拓宽改造诉求。这场“现场沟通+政策解读+跨级联动”的组合行动,让市民从“质疑不满”转为“理解参与”。

另一例“街头治理”难题,尽显工具书的“柔性治理”智慧。小屯西路长期聚集数十名倒卖驾照人员,不仅阻塞交通还滋生噪声隐患,在市民多次投诉后,街道平安建设办公室虽多次现场巡查,但因执法权限有限、跨区域协同不足,问题陷入“整治反弹”循环。

工具书中的“多元共治”思路打开突破口:一是及时响应,持续治理。办件员接到诉求后第一时间联系市民,深入了解其目睹的聚集时段、人员特征等细节,在首次巡查未发现问题的情况下,与市民建立“动态沟通机制”,根据其提供的线索持续蹲守,通过连续多日的定点巡查固定证据。二是协同治理,部门联动。借助周边社区力量扩大巡查网络,同时联动交通队、派出所开展联合执法,通过部门间信息共享实现问题“提前预警、联动处置”。这种“快速响应+信息互通+联合执法”的治理组合拳,使该点位

聚集现象得到有效遏制。

在这些案例中,街道纪工委的监督视角成为治理升级的关键推力。针对堆物堆料反复反弹,街道纪工委直指“主动担当不足”,要求建立“每日巡查+每周复盘”机制;在违建拆除现场,他们强调“吹哨报到”必须形成“权责闭环”,避免“拆后重建”。这种“辣味点评”不是简单问责,而是倒逼治理者穿透问题表象,从“办件思维”转向“办制思维”。

基层“服务指南” 从“解决问题”到“预见问题” 细微之处见初心

这本工具书早已成为卢沟桥街道基层治理的“秘密武器”。过去,工作人员常把“这事不归我们管”挂在嘴边,现在换成了“您别急,我帮您对接相关部门,明天一定给您回复”。简单的话语转换,背后是服务意识的提升。在处理充电退费纠纷时,工作人员主动垫资解决问题,用“先办后理”的担当赢得居民点赞;面对情绪激动的投诉人,年轻的工作人员学会先听对方说完“牢骚”,再慢慢解释政策,用“您说的这点确实有道理,我们一起想办法”打开心结。这些细节上的改变,让老百姓感受到的不再是冷冰冰的“程序”,而是热乎乎的“诚意”。

如今,每天清晨七点,网格员们都会带着工具书里的“高频问题清单”上街巡查。在大瓦窑中路,他们重点关注曾经的“老大难”——施工车辆占道、飞线充电等问题。不过现在这里多了临时停车场和智能充电桩,这些“未诉先办”的成果,正是来自工具书里的治理启示。数据显示,自工具书应用以来,街道“接诉即办”成绩从“待提升”跃升到了“良好”,主动发现并解决的问题越来越多。

从最初被投诉单“追着跑”,到如今带着工具书“向前走”,基层工作人员正用一页页案例积累的“硬功夫”,在服务群众的“最后一公里”上,一步一个脚印地把“辛苦指数”变成百姓的“幸福指数”。

丰台区住建领域2025年 安全生产月启动

本报讯(记者 赵智和)呼吁各单位积极投身安全生产月活动,从自身做起,查隐患、强意识、提技能,携手营造安全有序的建设环境……丽泽数字金融科技示范园项目负责人向全区住建领域施工项目发出倡议。6月4日,丰台区住建领域2025年“安全生产月”活动在丽泽数字金融科技示范园项目现场正式启动。

“本次活动紧扣‘人人讲安全、个个会应急——查找身边安全隐患’主题,聚焦筑牢安全生产防线,以系列创新举措与扎实行动,全面提升全区住建领域安全生产水平与应急处置能力,为丰台区建设事业高质量发展注入强劲安全动能。”丰台区住建委相关负责人告诉记者。

现场,北京建工集团有关负责人分享了北京建工集团在安全生产管理方面的经验,区分管处相关负责人部署了2025年丰台区住建领域“安全生产月”活动方案。现场播放了安全生产警示教育视频,随后,来自丽泽数字金融科技示范园项目的工人代表走上发言台,分享了自己多年来在工地一线的工作感悟,提醒工友们增强自身安全意识。活动最后,进行了安全生产标准化示范工地观摩活动。

记者了解到,下一步,区住建委将持续发力,巩固活动成果,加大安全生产管理力度,以更高标准、更严要求、更实举措,全力为首都功能发挥提供坚实有力的安全保障,推动丰台区住建领域安全生产工作迈上新台阶。

(上接01版)

环境保护专班先后5次赴北京福仕百兴宾馆、北京丰顺和酒店两家责任企业进行现场指导。两家企业主动承担社会责任,投入资金加装水泵减振基座、增设热能机组隔音屏障,将空调外机整体迁移至合规点位。

“原来总有的嗡嗡声彻底消失了,终于能开窗通风了!”周边居民实地体验后说。经过政企双方的集中攻坚,设备震动噪声问题得到根本性改善。自2025年3月治理完成以来,该点位实现噪声投诉“动态清零”,1500户居民重获宁静生活环境。

从呛人油烟到清新空气

今年3月,区生态环境局接到“12345”市民热线投诉,群众反映六里桥街道风荷曲苑底商某餐饮管理有限公异味扰民,导致群众不能开窗,严重影响生活质量。尽管该商家此前已安装多套油烟净化设备,但市民仍对感官体验提出强烈不满。

区生态环境局迅速启动联动响应机制,执法人员联合街道、社区第一时间赶赴现场勘查,确认因该小区布局不合理,餐饮企业被小区居民楼包围,其排烟管道朝向居民区,且存在设备老旧、净化效率不足的问题。

“我们还委托具有国家CMA资质的三方监测公司对油烟废气进行采样分析,结果显示油烟、颗粒物、非甲烷总烃指标符合国家标准,但异味问题未通过量化检测体现。”区生态环境局相关负责人介绍说。

区生态环境局推进企业更新净化设备、更换复合式净化器,净化效率从85%提升至95%,有效降解挥发性有机物(VOCs)产生的异味。同时,重新规划排烟管道走向,避开居民窗口敏感区域,并加装减震消音装置,降低设备运行噪声,切实做到让居民群众满意。

在推进“丰铃行动”工作中,环境保护专班完善体制机制,全力推动疑难问题化解、精准定位群众需求,提升服务为民水平,实施精细化管理措施,提高主动治理能力。区生态环境局负责人介绍,下一步,环境保护专班将强化分析、调度,通过“未诉先办”机制,提前化解潜在矛盾,推动治理工作高效开展,实现集中问题“降诉提质”。

「丰铃行动」解民忧 降噪治污显实效



家校共绘学安路 安全通道变育人长廊

本报讯(记者 姜欢)6月3日清晨,当初夏的阳光洒在北京市第十八中学蒲芳学校胡村校区门前,一条融合蒲草纹样与安全标语的“彩色学安路”在端午假期后正式投入使用,成为校园最亮眼的新地标。作为丰台区“彩色学安路”首批试点校,学校联合交通委、街道社区、师生及家长等多方力量,将单调的安全通道升级为生动的育人载体。

近日,记者来到位于蒲黄榆路13号楼的北京市第十八中学蒲芳学校胡村校区,大约150米长的“彩色学安路”从校门到辅路,再向南北两侧延伸开来,成为孩子们每天上下学的必经之路。现场可以看到,明黄的底色、柔韧青翠的蒲草、“乐学朝气 明礼绽放”“初如蒲 品自芳”等校训、办学理念等内容跃然于上。上午8点,三年级的田珈宁在爷爷奶奶的注视下,背着小书包独自踏上这条专属“花路”,准备迎接新一天的到来。“孩子现在每天上学走这段路可开心了,都不让我陪着了,作为家长我心里也踏实。”前来送孩子的胡女士说道。

北京市第十八中学蒲芳学校胡村校区作为学校小学部,临近蒲黄榆路辅路,日常车流量较大,安全问题成了家长和学校关注的焦点。孩子们上下学的安全问题至关重

要,如何保障学生上下学交通安全,把理念落实到细微处也是书记何百忠、校长丁建军一直在思考的问题。“有了学安路,家长就可以踏实放心地让孩子自己走。”丁建军说道,“在‘学安路’投入使用的短短几天内可以看到独自走这条路上下学的孩子明显更多了,一直送到校门口的家长也少了不少。”

从单调水泥灰到亮丽彩绘,从安全通道到艺术之路,这条“彩色学安路”是学校将“安全通道”与“文化长廊”双重构想融合的生动写真。5月29日清晨,40位高中美术班的孩子、近30位小学生、30位家长和10位美术老师共同绘制,历经3小时便让这条路焕然一新。小学部的孩子们手持画笔,认真勾勒蒲草与花朵的轮廓,用稚嫩的笔触传递“顺天致性 育蒲成芳”的办学理念;家长们则化身后勤保障员,协助调配颜料、维持秩序,与孩子们默契配合。高中美术班、金帆书画院的同学们则化身“小导师”,耐心指导学弟学妹们色彩搭配与构图技巧,彰显学校系统化办学思想。回忆起当天的施画场景,庞维博老师仍历历在目,“孩子们兴致都高了,家长们也都齐心协力地配合,天气很热,但没有一个孩子喊累,这正是我们学校一束束坚韧美好的蒲草最好的写照。”

“蒲草具有顽强的生命力和适应力,我们希望每一位蒲芳人在学习和生活中遇到困难和挑战时能够像蒲草一样用坚定的意志和持久的毅力,保持积极的态度和乐观向上的内在品质。”蒲芳学校小学部主管校长李立荣说道,“彩色学安路”上和煦温暖的色调不仅映照出积极向上、团结互助的校园气氛,更蕴含着学校艺术美育的教育魅力。据悉,学校文化定位的“蒲芳教育”本质上是一种人本教育、赏识教育、自然教育、和谐教育,多年来学校积极探索艺术特色教育实践,构建了分层分类可选择的艺术特色课程体系,让艺术培养贯通教育始终,为学生的人文精神和审美能力培养助力。

生机盎然的沿街树木、方便家长等候的22个木质座椅、崭新明艳的班牌……这条“彩色学安路”的铺设也让道路周边设施重焕“新装”,引得周围的居民也纷纷点赞。“这条路孩子们画得好看,他们上学有保障了,我们看着也很舒心,新安的座椅我们平常遛弯儿也能坐着歇一歇,真的很惠民。”家住附近的刘大爷笑着说道。

这条学安路让“以长带幼、互助成长”的校园文化与“同心同行”的家校情怀在画笔交织间实现了温暖传递。

安全风险提示

6月份,本市进入自然灾害高发期,需要提高灾害风险防范意识。大风天气注意出行安全,车辆、人员避免在高大建筑物、广告牌、临时搭建物或大树的下方停留;驾驶人员注意路况,谨慎驾驶,减速慢行。雷暴天气,户外人员应当远离高地和树木,停止高空、水上作业;不接触外露的铁线、天线等金属工具或物品。冰雹天气,室外人员及时到安全场所躲避;户外行车应及时在安全处停车躲避;种植业、养殖业注意采取必要的防范措施。

夏季高温天气,地下有限空间作业环境危险性增大,中毒窒息事故风险明显上升。相关单位应加强有限空间作业安全培训教育,确保人员持证上岗;作业要严格落实审批制度,现场设置警示标识,配备专人监护,穿戴安全带、呼吸器等个人防护用品;作业前和作业中要持续对地下空间进行通风、检测,确保环境安全;如果作业人员突发意外被困井中,切忌盲目施救,避免伤亡扩大。

(丰台区应急管理局)