

编者按 日前,丰台区的“北宫镇推行‘判、调、办’三部曲,强化集中性诉求办理”等5个案例获评“北京市接诉即办工作优秀案例”。优秀案例是各级各部门在接诉即办改革实践中攻坚克难、开拓创新的宝贵经验。为发挥先进典型示范作用,即日起,本报将分两期刊登典型案例工作事迹,希望广大党员干部见贤思齐、择善而从,以更加饱满的工作热情、更加昂扬的精神状态,全力投身接诉即办工作新征程,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

接诉即办,他们这么干

丰台街道

私家车越来越多,丰台区丰台街道正阳北里小区停车难问题突出。针对该问题,丰台街道党工委及领导班子高度重视,多次到一线指导正阳北里社区拓展思路解难题,多措并举,研究形成相应对策,精准破解小区停车难问题。提高了小区居民的宜居性,让居民有了更真切、更真实的幸福感。

多方联动聚合力 优化小区停车管理

■ 案例背景

随着人民生活水平的不断提高,私家车越来越多,丰台街道正阳北里小区停车难问题突出,小区内现有停车位600个,实际需求为900多个,停车位数量与居民车辆的数量严重不匹配,带来小区内交通秩序混乱、消防安全隐患及环境卫生等各种问题凸显。小区居民怨声载道,邻里矛盾不断加剧,居民迫切希望改变生活现状。丰台街道党工委以民众诉求驱动基层治理,把停车难问题作为丰台街道做好接诉即办工作、深化基层治理的重要领域和突破口。

■ 主要做法

1.积极调研,找症结。街道多方走访调研小区停车难过程中,终于找到了症结所在,并梳理出了正阳北里小区停车难的原因。一是小区业主车辆需求底数不清。小区对停放各类车辆没有实行严格的分类管理措施,且底数掌握不清,导致小区停车混乱。二是管理混乱。小区外来临停车辆较多,且部分车辆过夜占用有限资源,导致停车矛盾频发。三是缺乏有效监督。小区车辆进出的相关监测系统全由物业公司包办,系统中信息与实际存在较大出入,还存在不符合要求的长停车、门岗保安管理随意等现象。四是停车位缺乏。老旧小区基础设施薄弱,房屋建造时没有考虑到随着人民生活水平的不断提升,机动车数量剧增,造成小区停车位紧张。

2.党建引领,发挥“吹哨报到”机制作用。以自治共治为抓手,自管托底解决。强化党建引领,由社区居委会总牵头、总负责,搭建自治共治平台。由小区业委会牵头召开业主大会,听取业主意见,并根据

小区实际情况拟定《小区车辆分类管理方案》,小区业主大会征询通过后,对车辆进行统一登记并发放停车证。为了取得社区群众的一致支持,居委会干部牺牲自己的休息时间,深入每户居民家中进行走访,登记车辆信息,解释缘由,劝导居民从大局出发,小区群众的思想工作在上门沟通中顺利做通。同时在小区内对车牌情况进行公示,接受全体业主监督,形成小区停车管理自治共治局面。

吹哨报到,多方联动。充分发挥党组织、政府部门、社会组织、社区群众等多元主体作用,共同参与。通过吹哨,由社区居委会牵头召集房管办、静态停车公司、业委会、物业公司等定期召开停车管理问题协调会,制定整体方案。全体参会人员结合目前停车位现状及部分居民集中反映的问题,踊跃发表自己的看法及建议,社区业主委员会更是代表广大业主向物业公司提出要求并明确拆除地锁时间节点。社区机动车车位管理工作依法依规按程序开展,对于不配合的,同时上报城管执法部门,联合派出所、城管执法队、物业公司共同进行地锁拆除工作。静态停车服务管理公司做好设备调试、道闸使用,车辆管理人员齐上阵。要求物业公司尽快出台剩余车位服务费收费标准,加快车位管理工作实施。在规划停车位的基础上,尽快拆除地锁,动态优化停车管理措施,妥善解决居民停车难问题。

3.多方协调,对症下药共商议。共建联建,盘活共享资源。借力社区资源空间,开展“错时”共享停车。房管局、房管中心协助街道、社区共同督促恒丰物业合理规划停车位,制定相关管理措施的同时,拆除小区内地锁,沟通辖区内各单位车辆车位使用情况,实行小区内单位车辆每天错时停车,白天进晚上出,在保障居民车辆正常停放的同时最大限度



整治前



整治后

使用小区内停车位循环使用。

深入挖潜空间,微调增设车位。对小区道路、绿化进行微调,在不影响小区绿化面积的前提下,通过调整绿化带、延展道路的办法,增加临时停车位,进一步优化小区行车线路,适当增加停车位。

监督管理,携手共建。督促物业公司行使车辆管理的职责,制定车辆进出管理系统、费用计价杠杆调解机制、拖车挪位服务等具体工作方案,加快具体工作实施。同时,进一步强化市民的自治意识,避免物业公司 and 业主之间因停车位产生矛盾,公平公正解决小区停车治理难题。

■ 经验启示

1.坚持夯实基础,促进党建引领新提升。基层

党组织与群众距离最近、情况了解最清、开展工作效果最好。因此,必须提升基层党组织的领导力、组织力、执行力,不断加强基层党建,优化公共服务。

2.坚持问题导向,彰显惠民工程新实效。治理乱停车现象,要用科学的方法研究问题,全面分析原因,制定出切实可行的管理方案。治理停车难问题,必须合理开发停车资源,最大限度整合停车空间。利用现代信息化技术建造高质量停车场。

3.坚持多元参与,增强社会共治新力量。社会治理需要多元主体的有效协商,充分发挥各方力量。凝聚组织、干部、群众合力,积极联动,文明实践,共创美丽和谐家园。

北宫镇

道路破损、雨天积水、车辆托底、道路拥堵、出行不便,这些问题谁来管?百姓的“糟心事”“烦心事”是“北宫管家”的“首要事”,丰台区北宫镇人民政府按照“判、调、办”三步法推进道路维修工作,解决群众集中性诉求,确保居民出行畅通。

推行“判、调、办”三部曲 强化集中性诉求办理

进行修复,这会进一步增加开发商的建设成本,因此希望待道路竣工交付时再进行维修。丰台区道路养护中心表示,能够协调队伍承担维修工作,但目前人员紧张无法动工。

面对不利开局,北宫镇人民政府坚持“想群众之所想,急群众之所急”,积极沟通协调,利用“吹哨报到”机制,组织丰台区城管委、道路养护中心、北京中合长源企业管理有限公司等单位再次召开专题会议。会议提出,北京中合长源企业管理有限公司应按照建设方案要求,积极承担射击场路的维护工作,确保道路的正常通行。同时,因射击场路下方未铺设雨水管线,导致雨水无处排放极易造成积水,本次道路维修过程中一并进行铺设,将雨水引入周边河道以解决积水问题。丰台区道路养护中心积极协调施工队伍及设备,立即投入道路维修工作中,并加快施工进度。会上,北京中合长源企业管理有限公司负责提供维修资金,丰台区道路养护中心负责道路维修,维修方案正式敲定。

3.快速办理,高质高效解民愁。会议结束1天后,丰台区道路养护中心施工队伍进场动工,道路维修工作全面启动。同时,为避免道路维修过程中引发诉求,北宫镇人民政府“未诉先办”,协调北京中合长源企业管理有限公司将另一处已建成但未移交的道路临时开放供居民绕行保障正常出行。道

路维修动工前一天,在主要路口设置了警示标识以作提醒。历经10天,射击场路维修工作全部竣工,本次道路施工共铺设步道砖约1200平方米,做雨水管线7道,做雨水双篦子6座、单篦子2座,翻建结构铺沥青约2400平方米,铣刨罩面约1800平方米,耗资约200万元,群众反映雨天积水、车辆托底、道路拥堵、出行不便等问题彻底得到解决。

■ 经验启示

1.解决集中性诉求需要精准。科学地进行判断。集中性诉求不同于单人诉求,处置过程要更加严谨,需多方考量、精准分析造成诉求集中的原因,科学判定办理责任人,找出处理问题的最优解才能最大化地获得群众满意。

2.集中性诉求更需要加强协调多方联动。当前,群众诉求呈现多元化和复杂化,仅依靠单一部门很难有效解决,尤其是集中性诉求,需要属地政府牵头,利用“吹哨报到”机制联合多部门共同解决,集多方智慧和力量才能有效地进行处理。

3.精准办、提前办、快速办是获得群众认可的最好方式。集中性诉求的办理,不仅要解决问题,更重要的是提高解决速度,“接诉即办”即是重中之重。办理时限决定了诉求满意率,办理过程太漫长易造成事情解决了但群众可能对工作满意度不高。因此,也要提前分析办理中可能引发的新诉求,提前着手落实“未诉先办”,减少群众诉求量。

整治前



整治后



■ 案例背景

丰台区北宫镇国旺府小区建设时占用一条市政道路,导致周边居民出行受到影响。为保证居民正常出行,小区开发商建设了一条倒改路,即射击场路。射击场路位于北宫镇辛庄村,是辛庄村、熙悦天寰小区、红山郡小区、盛德东兴小区居民日常通行的主要干路,涉及周边小区约1.6万人的出行。国旺府小区已动工建设三年,由于建设过程中重型渣土车频繁出入,导致射击场路不堪重负,出现坑洼、破损现象,且越来越严重,雨天积水、车辆托底、道路拥堵、出行不便等问题接踵而来。仅2021年9月份,北宫镇人民政府便收到关于射击场路的诉求高达百件,推进道路维修工作迫在眉睫。然而,维修资金缺乏、施工人员紧缺、施工时间紧迫成为道路维修的层层阻碍。面对窘迫情况,北宫镇人民政府捋清思路,按照“判、调、办”三步法推进道路维修工作,解决了群众集中性诉求。

■ 主要做法

1.思路明晰,精准判定责任主体。射击场路维修涉及资金来源、施工人员、施工时间等多方问题,只有全面确定各方责任才能高质、高效地解决群众诉求。为此,北宫镇人民政府及时召开专题会议进行商定。经了解,按照国旺府小区建设方案,

射击场路未移交前产权归开发商北京中合长源企业管理有限公司所有,其负责道路的建设、维护工作,确保项目竣工时符合移交标准。因此,根据产权性质应由北京中合长源企业管理有限公司作为道路维修主体负责出资维修。而道路维修具有一定的专业性,需要专业设备和专业人员,为保证施工质量符合移交市政的标准,经讨论,建议邀请丰台区道路养护中心负责此次维修工作,初步维修方向基本确定。

2.积极协调,加强多方联动。按照会议要求,由北宫镇人民政府城乡建设办公室牵头负责此次道路维修推进工作。会后,工作人员分别联系北京中合长源企业管理有限公司及丰台区道路养护中心进行沟通。然而,协调工作并不顺利,北京中合长源企业管理有限公司表示,目前小区建设仍未完成,重型渣土车依然频繁出入,即便出资维修道路也未必能够坚持到项目竣工,道路竣工移交前还要再次