

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

丰台区水务局

丰台区水务局主动担当,协调多个市级单位、区级部门,建立良好的沟通机制,以“分步推进,逐段攻克”的改造思路,分解难题,统筹谋划,倒排工期,攻坚克难、连续奋战,加快帮助老旧小区接入市政自来水,彻底解决居民用水难题。在改造中,还运用新技术和新工艺做到保护古树、减少拆迁。丰台区水务局筑牢为民服务的思想,用心用情用力把群众诉求的每一件“小事”做好、做满意。

以群众需求为导向 破解用水遗留难题

■ 案例背景

明春苑小区位于北京市丰台区花乡羊坊村,是1994年建设的小区,共有居民楼23栋,1467户。因周边市政设施不完善,小区供水由大兴区明春西园的两眼自备井并提供。随着周边人口增加用水量增大,管道逐渐老化,跑冒滴漏现象时有发生,4层以上楼层水压不足,特别是用水高峰时段存在着居民用水难的现状。小区居民多次通过人大代表建议、12345热线电话反映,呼吁该地区尽快实施自备井置换,接入市政自来水,解决供水矛盾现状。但因产权不明晰、基础设施不完善、拆迁未完成等因素,明春苑小区无法报装接入市政自来水。

为彻底解决该小区用水难问题,丰台区水务局主动担当,把党史学习教育理论成果转化为为民办实事的自觉行动,多方发力,多措并举。在市自来水集团、市绿化隔离地区基础设施开发建设有限公司(以下简称“市绿基公司”)和相关部门及属地的大力支持下,形成了“分步推进,逐段攻克”的总体改造思路。2021年8月30日,明春苑小区正式接入市政自来水,居民多年用水难题得到彻底解决。

■ 主要做法

1.坚持党建引领,用党组织集体智慧解决好群众诉求。针对明春苑小区居民的诉求,丰台区委、区政府高度重视,区领导多次批示,并实地调研,现场研究。区水务局党组迅速行动,及时召开党组会,研究破解问题的招法和对策。2021年是中国共产党建党百年,区水务局紧密结合党史学习教育活动的开展,提高政治站位,将解决明春苑供水问题作为区水务局“我为群众办实事”项目。专题调度,定期召开明春苑供水问题专题会议,听取进展情况汇报,

研讨推进中的难点节点问题,局领导深入施工一线,主动靠前统筹协调,压实责任,充分发挥党员先锋模范作用,明确主责科室,责任到人,统筹谋划、倒排工期,攻坚克难、连续奋战,加快推进小区市政水接入进程,确保居民早日用上市政水。

2.坚持联动联动,用部门合力协调解决好群众困难。面对明春苑供水问题涉及部门多、拆迁难度大、可用资金少的多重困难,区水务局主动与市级单位、区级部门和属地街道对接,梳理供水历史背景和困难,及时分解难题,先后组织召开会议50多次,把解决不了的大问题拆分成能够解决的小问题。一方面将解决明春苑供水问题纳入到北京市自备井置换整体计划中,利用市级900余万元资金改造了5.2公里小区庭院线供水管线,迈出小区管线整体改造的坚实一步。另一方面为避免临时管线废弃资金浪费,及时协调市自来水集团和区规自部门,研究制定外部供水管线接入小区的方案,并将临时解决方案调整为永久性规划。

3.坚持担当作为,用攻坚克难的韧劲把问题破解好。外部供水管线建设过程中,面临管线下穿河道、红线范围300年古树和9米高土坡等问题,区水务局协调多部门群策群力,不断优化施工方案,并协调道路建设主体市绿基公司先行启动管线建设。主动担当作为。在下穿黄土岗灌渠段管线建设中,区水务局现场办公,综合考虑施工条件,协调电力公司和园林部门,减少了占地面积,缩短了施工时间,同时为政府节省近百万元投资。坚持科技引领。协调市自来水集团专家现场研提建议,并召开专家委员会审查,运用新技术克服了9米高土坡和300年古树保护难题,实现了以非开挖方式完成管道安装,用新技术和新工艺达成保护古树、减少拆迁、加快进度的目标。注重统筹谋划。为做好工期衔接,缩



短市政用水接入时间,采用周例会形式,提高各参建单位间的沟通效率。倒排冲洗时间节点,加快办理建成管线的冲洗工作。挨家挨户查看管线情况,优化户内管线改造流程,将“改造一户,通水一户”的方案调整为“先通水、后改造”,提前让居民全面用上市政自来水。

■ 经验启示

1.为民办实事,为民服务的思想是前提。筑牢为民服务的思想,真正做到想群众之所想、忧群众之所忧。明春苑小区供水问题的解决对于全区供水工作只是一件小事,但对于居民来讲,是能不能完整做上一顿饭、洗上一个热水澡的大事。只有及时为群众排忧解难,让群众看到变化、得到实惠,才能不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,赢得人民群众的衷心拥护和坚定支持。当好人民群众的知心人,民之所向,政之所行。维护好、发展好群众的切身利益,需要党员干部了解群众的真实想法,知民之所想、察民之所虑。只有充分倾听群众的呼声,尊重群众所表达的意愿,才能真正把群众赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为衡量一切工作得失的根本标准。

2.为民办实事,担当作为的行动是关键。明春苑小区供水问题的解决,源于区水务局从上到下做到以群众需求为导向,勇于担当,积极作为。坚

持知行合一。千招万招,不干就是虚招。为群众办实事,要增强担当作为的积极性、主动性和创造性。供水问题复杂多变,每个问题背后都有诸多群众的期盼,没有“钉钉子”精神就很难有实际的推进。为民办实事没有实干精神,再简单的“小事”,也会被办成复杂的“大事”。坚持真抓实干。厚植爱民为民情怀,当好人民群众的知心人、贴心人、领路人,用心用情用力解决好群众急难愁盼问题。只有全力缩短“说了”和“做了”、“发了”和“落实了”、“开会研究了”和“问题解决了”、“任务分解了”和“工作完成了”之间的距离,才能真正在人民群众中留名声、留掌声。

3.为民办实事,长效机制的建立是保障。在解决明春苑供水问题上,涉及部门多,协调难度大,每个单位都有各自的难处,一个困难加上一个困难,可能就是解决不了的困难。只有建立良好的沟通机制,想群众之所想、急群众之所急,才能遇到问题解决问题,遇到困难解决困难。为民办实事,没有完成时,只有进行时,要从群众需求入手,把群众的每一件“小事”做好、做满意,建立起长效的服务机制,增强幸福感、获得感是人民群众的期盼,细水长流的贴心服务更能让群众感受到温暖。供水工作事关群众切身利益,是群众最基础的保障,更需要慎终如始、久久为功,只有坚持日复一日、年复一年的付出,才能把供水工作做好,把群众的需求解决好。

丰台中西医结合医院

一次手术,三年滋扰,高龄老人的隐藏诉求究竟是什么?一份初心,百炼成钢,医疗机构“有温度的服务”如何打造?如何充分满足患者日益增长的就医及就医附属需求,成为医疗工作提升服务水平无法回避的现实问题。

接诉倾情,眼亮心更明

子均坚决表示与医院的纠纷终结。

可惜,好景不长,张大爷又一次食言了。从2020年开始,他又多次来院滋扰,哭诉不幸、表达不满。此前的一切工作、关怀和照料都化作虚无,事件又回到了原点。

■ 主要做法

三年来,丰台中西医结合医院对该事件一直高度重视,数次梳理事件详情,切实分析老人及家庭情况,全面考虑其隐含诉求,最终制定出了“以情接诉、多元施策”的处理原则。

1.充分沟通,开展心理援助。院领导亲自带队,会同眼科、心理学专家一起,多次亲赴患者家中进行访谈,通过聊家常、谈心事的形式将医务人员仁爱之心传递给张大爷及其家属,在潜移默化中进行专业化心理疏导,力求打开其心坎、解开其心结。

2.锁定底线,进行法律援助。院内相关专业人员从老人的角度出发,帮助其梳理事件处理途径,并主动联系司法救助机构,对其所提出的“法律援助必须上门”的要求,医院也给予充分的理解并努力促成。

3.抓住根本,实施经济援助。考虑其家境困难,院方与其本人及家属经多轮沟通,通过丰台区长辛店街道人民调解委员会调解,最终于2021年4月14日达成一致协议:医院一次性给予其相应数目的人道主义救助金。医患双方在人民调解委员会成员的见证下,共同签署协议,作为争议的最终解决方案。至此,张大爷与医院之间三年多的“医疗纠纷”

彻底解决,在拿到救助金的一刻,老人终于对院方说出了“谢谢”两个字。

■ 经验启示

1.方法万变,宗旨不变。在此案例跨越三年的解决过程中,市、区各级领导均高度重视,多次作出重要指示、批示,从不同高度、角度和深度阐述了对“接诉即办”的深刻理解和指引,使得该事件的处理始终围绕着“人民的利益高于一切”的宗旨开展。

2.体系完善,制度明确。自接诉即办工作开展以来,丰台中西医结合医院成立院长负责制的“接诉即办专班”,制定接诉即办制度、流程及相关预案,并积极参与市、区各级经验交流活动,实现理论、制度与实际运用密切结合,切实做到了处理目标精确,处理方法正确,处理效果明确。

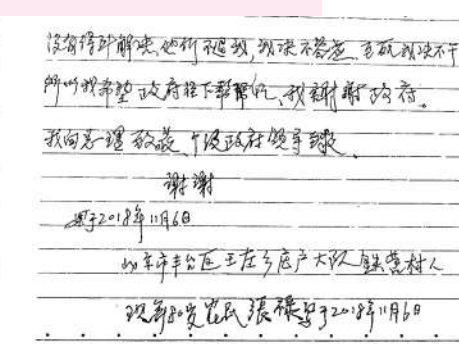
3.准备充分,有的放矢。在实际办理群众诉求过程中,要始终把握好目的性。以目标为导向,抓住主要矛盾、直击问题关键,做足、做全、做细全部准备工作,不遗漏、无短板,才能真正实现有的放矢、靶向施策。

回顾整个事件,从2017年11月始至2021年4月解决,期间历经了数轮“签协议—反悔—再签协议—再反悔—再签协议”的反复过程,院方在整个过程中一直保持不变的耐心与爱心,尽管付出了大量的时间和精力,但始终坚信,只要坚守“人民至上”,牢记“为民服务”的初心,那么解决问题的方式、方法将永无穷尽,而百姓最终的心满意足,也必将顺理成章。

■ 案例背景

2017年11月27日,丰台区81岁的张姓老人,为治疗白内障就诊于丰台中西医结合医院眼科,并很快进行了十分成功的白内障手术。但是,恰恰是因为完成这样一台技术成熟、疗效明显的手术,竟使得丰台中西医结合医院在此后的三年时间里数次遭到该患者的无端滋扰和投诉。原来,尽管手术十分成功,但老人自己却坚持认定手术失败,随后便以“失明”为借口,数次到医院滋事,且多有谩骂、侮辱医务人员的行为。

针对该事件,医院先后数次为其进行免费专业检查,结果均无异常。然而,老人仍然“不买账、不甘心”。2018年3至4月,老人于外院(其他三级医院眼科和市级专科医院)进行了检查,最终视力检查结果为0.8,矫正视力达到了1.0。然而,专业、客观且



良好的检查结果却仍不能解决老人的“心病”,也未能阻止老人继续到丰台中西医结合医院的滋事行为。为安定老人的情绪,医院医务人员先后两次自费为其验光配镜,老人也承诺绝不再干扰医院的正常医疗工作秩序,并签字为证。然而,让人费解的是,2018年8月,老人将上述诊疗经历“添油加醋”,并诉至北京市医调委。经过严谨、客观的调查,医调委于当年9月25日给出“医院无责”的调解结果。这次,老人彻底失去了对自己的控制,不仅拒绝经法律途径解决问题,反而变本加厉地到医院滋事,侮辱、谩骂、威胁医生,并不断给区、市甚至国家领导写信表达不满。2019年4月,张大爷及其子向院方提出退还手术费用的要求,并表示只要退还手术费,就绝对不再来院滋扰。医院考虑到其高龄且家庭确有经济困难的实际情况,当月即启动院内捐助程序,募集到爱心基金援助给张大爷,张大爷及其

