

坚持人民至上
深化党建引领城市治理体制机制创新
——北京接诉即办改革报告

北京市委全面深化改革委员会“接诉即办”改革专项小组

2021年12月

北京党建引领接诉即办改革报告

一、改革背景	1
（一）接诉即办改革是深入贯彻习近平总书记对北京重要讲话精神的积极探索	1
（二）接诉即办改革是适应市民群众对美好生活新期待的现实要求	2
（三）接诉即办改革是破解北京超大城市治理难题的重要举措	2
二、改革历程	3
（一）“街乡吹哨、部门报到”	3
（二）从“吹哨报到”到“接诉即办”	4
（三）从“接诉即办”到“主动治理”	5
三、改革实践	5
（一）坚持党建引领，把党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化为城市治理效能	5
（二）坚持赋权下沉增效，着力构建简约高效的基层管理体制	7
（三）坚持以人民为中心，形成群众诉求“全周期管理”的闭环体系	8
（四）坚持抓好责任落实，构建面向所有责任主体的全方位考核评价体系	9
（五）坚持主动治理，以重点突破带动城市治理能力整体提升	11
（六）坚持科技赋能，深挖数据富矿助力科学决策	12
（七）坚持多元共治，调动各方主体参与治理积极性	13
（八）坚持法治保障，将实践中行之有效、群众满意的经验上升为法规规定	14

四、改革成效	15
（一）探索了党建引领城市治理的“新路径”	15
（二）形成了贯彻以人民为中心发展思想的“新实践”	16
（三）走出了新时代群众路线的“新范式”	16
（四）实现了超大城市治理能力的“新提升”	16
五、展望未来	17
（一）推进接诉即办改革制度化规范	17
（二）推进接诉即办改革专业化提升	17
（三）推进接诉即办改革数字化转型	17
（四）推进接诉即办改革系统化集成	18

北京党建引领接诉即办改革专项报告

专项报告一：《北京市接诉即办工作条例》立法报告	19
一、接诉即办立法背景	19
（一）改革有需要，接诉即办立法是提升改革成果的法治保障	19
（二）实践有基础，三年改革探索为接诉即办立法提供有力支撑	20
（三）基层有期待，各方广泛支持为接诉即办立法夯实群众基础	20
二、接诉即办立法的遵循和特点	21
（一）贯彻落实习近平法治思想	21
（二）贯彻落实以人民为中心的发展思想	22
（三）立法特点	22
三、坚持全过程人民民主推进立法	23
（一）高位统筹，专班推进	23
（二）开门立法，广听民意	24

（三）民主协商，广聚民智	24
（四）严守程序，保障权利	24
四、接诉即办立法的主要内容	25
（一）明确接诉即办功能定位	25
（二）保障诉求人权利	25
（三）厘清接诉即办各方职责	26
（四）规范全流程机制	26
（五）深化主动治理机制	27
（六）加强监督保障机制	28
五、以《条例》实施为主线深化接诉即办改革	28
（一）做好《条例》宣传培训	28
（二）健全《条例》配套制度	29
（三）深入推进接拆即办改革	29
专项报告二：“每月一题”工作报告	30
一、工作情况	30
二、主要成效	32
（一）“每月一题”办成了一批实事好事，形成了“我为群众办实事”实践活动的鲜明特色	32
（二）“每月一题”以市民诉求驱动城市治理，推动接诉即办改革向主动治理未诉先办深化	33
（三）“每月一题”是深化体制机制改革创新推进器的推进器，推动政府服务供给侧改革	35
（四）“每月一题”激发了迎难而上担当作为的工作作风，成为检验干部担当作为的重要标尺	36

三、下一步工作	36
（一）明确 2022 年“每月一题”工作计划实现动态更新	36
（二）通过“每月一题”推动体制机制改革创新实现“求解促治”	37
（三）通过“每月一题”与治理类街乡镇工作有机结合实现上下联动	37
专项报告三：治理类街乡镇整治提升报告	38
一、工作背景	38
二、主要做法及成效	39
（一）党建引领，大力提升基层治理能力	39
（二）系统治理，标本兼治强化区域整体提升	39
（三）吹哨报到，协同联动解决重难点问题	40
（四）抓点带面，以改革创新破解难点共性问题	41
（五）延伸拓展，不断完善督导治理机制	43
三、下一步工作	44
（一）坚持系统治理，完善治理机制	44
（二）注重改革创新，破解重难点问题	44
（三）加强示范引领，切实提升基层治理能力	45
专项报告四：北京 12345 市民服务热线数据报告	48
一、总体情况	48
（一）受理总量逐年提升	48
（二）受理渠道不断拓展	49
（三）社会影响和期待持续上升	50
（四）群众反映问题变化趋势	51
二、群众反映前十类问题情况	53
（一）疫情防控	53

（二）市场管理	54
（三）住房	55
（四）城乡建设	56
（五）交通管理	57
（六）公共服务	58
（七）社会秩序	59
（八）卫生健康	60
（九）教育	61
（十）劳动和社会保障	62
三、群众诉求办理情况	63
（一）各类单位承办情况	63
（二）各区承办情况	67
（三）功能区承办情况	77

北京党建引领接诉即办改革典型案例

1. 市规划和自然资源委员会：	
担当作为破解“房产证办理难”	81
2. 市住房和城乡建设委员会：	
为企业而“接”，用改革去“办”	85
3. 朝阳区人力资源和社会保障局：	
下沉创突破，为民解“薪”结	88
4. 市市民热线服务中心：	
以热线归并为新起点，打造精细化治理的北京样板	92
5. 大兴区：	
“三上门”工作法架起党和群众的“连心桥”	96

6. 密云区：	
建智能平台，为接诉即办增效提质	99
7. 石景山区：	
“热线+网格”优势互补，助推城市基层治理精细化	103
8. 平谷区：	
“吹哨报到”“接诉即办”“未诉先办”一网通办，构建简约高效的基层治理体系	106
9. 东城区东花市街道：	
18个“专属工作法”对症施治居民操心事烦心事揪心事	110
10. 海淀区万寿路街道：	
创“四民工作法”，为民服务再升级	114
11. 怀柔区杨宋镇：	
影都“小热线”里蕴藏“大温暖”	117
12. 西城区大栅栏街道前门西河沿社区：	
“圆桌”上的共建共治共享有速度有力度有温度	120
13. 房山区拱辰街道南广阳城村：	
不诉自办，群众自治，市民服务热线零投诉	123
14. 北京金隅集团：	
用“四见”工作法做深做实物业管理这件“关键小事”	126
15. 北京排水集团：	
综合施策补短板，做回天地区排水“好管家”	130

北京党建引领接诉即办改革报告

近年来，北京市坚决贯彻习近平总书记对北京重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“让人民生活幸福是‘国之大者’”理念，狠抓接诉即办改革，主动回应市民关切，努力办好群众身边的操心事烦心事揪心事，推动习近平新时代中国特色社会主义思想在京华大地落地生根、开花结果，形成生动实践。

一、改革背景

接诉即办改革是深入贯彻习近平总书记关于加强和改进首都城市管理工作重要指示精神的积极探索，是结合北京实际破解超大城市治理难题、增强群众获得感的重要举措。

（一）接诉即办改革是深入贯彻习近平总书记对北京重要讲话精神的积极探索

习近平总书记高度重视首都北京的工作。党的十八大以来，习近平总书记9次视察北京、16次对北京发表重要讲话，深刻阐述了“建设一个什么样的首都，怎样建设首都”这一重大时代课题，强调“建设和管理好首都，是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容”。习近平总书记2014年在北京考察工作时指出，“要健全城市管理体制，提高城市管理水平”，“推进城市管理目标、方法、模式现代化”。2017年在北京考察工作时强调，“要坚持人民城市为人民，以北京市民最关心的问题为导向”，“提出解决问题的综合方略”。习近平总书记还反复强调，要从人民群众关心的事情做起，从让人民群众满意的事情做起，带领人民不断创造美好生活。

习近平总书记的这些重要论述，为做好首都城市治理工作提供了根本遵循。接诉即办就是在深入贯彻习近平总书记这些重要指示精神的过程中探索形成的，就是坚持首善标准，推动习近平新时代中国特色社会主义思想落实到首都现代化建设全过程，推进首都治理体系和治理能力现代化的生动实践。

（二）接诉即办改革是适应市民群众对美好生活新期待的现实要求

人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。让老百姓过上好日子，是我们一切工作的出发点和落脚点。当前，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。这一历史性变化，对各方面工作尤其是民生工作提出了新的更高要求。党的十九大报告明确提出，要多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展。

对北京来说，经济社会发展水平在全国处于领先地位，新时代社会主要矛盾的变化表现得尤为明显，最突出的就是市民对美好生活的期待更高，呈现出便利性、宜居性、多样性、公正性、安全性“五性”特点。在北京这座超大城市里工作生活，市民群众希望能够享受到便利的交通、教育、医疗、购物等公共服务；对清新的空气、干净的水、整洁的环境、有序的交通越来越看重；需求日趋个性化、差异化、多样化，且在领域上不断扩展，层次上不断升级；对知情权、参与权、表达权、监督权越来越看重，在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的需求日益增长；对城市安全发展的呼声越来越高，希望享有安全的治安环境、安全的城市运行和安全的食品药品。

相比之下，当前北京城市发展还不平衡不充分，有效供给还跟不上，特别是对照十九大提出的“七有”目标，还有很多短板有待补齐。在工作方法上，过去办民生实事，主要是政府拿主意，市民有时候并不买账，原因在于不少市民关心的痛点、难点问题没有得到很好地解决。接诉即办就是坚持民有所呼、我有所应，深入践行以人民为中心的发展思想，更多从市民诉求出发，通过服务、管理为民解难题，提高人民生活品质，满足市民群众对美好生活的向往。

（三）接诉即办改革是破解北京超大城市治理难题的重要举措

与习近平总书记的重要指示精神相比，与“四个中心”首都城市战略定位相比，与市民群众对美好生活的新期待相比，首都城市治理水平还存在相当差距。同兄弟省市一样，北京在城市治理特别是基层治理领域，长期存在一些共性、普遍性问题：横向部门合力不足，主动协作意识不够，“五指分散不成拳”；纵向基层力量不强，治理重心偏高，“看

得见的管不了，管得了的看不见”；社会参与程度不高，群众参与渠道不畅，“政府干着、群众看着，政府很努力、群众不认同”；干部担当作为不够，权责不够明晰，“越位、缺位、不到位”情况时有发生。

与此同时，北京作为首都和超大城市，基层治理面临一些特殊困难：一方面，驻地主体多元，隶属各异，层级跨度大，统筹协调难度大；另一方面，首都无小事，事事连政治，承担着重大活动服务保障、服务中央单位的重要职责，社会各界对首都城市治理能力和治理水平要求较高。接诉即办就是在把握首都城市工作特点和治理矛盾的基础上，通过体制机制改革创新，建立市民诉求和城市治理问题的发现、处置、反馈、评价全过程闭环管理的新机制，破解城市治理难题，提升城市治理能力和水平。

二、改革历程

接诉即办源于实践，在实践中发展，从2017年至今，经历了“吹哨报到”、“接诉即办”、“主动治理”三个阶段。这三个阶段一脉相承、有机融合，共同构成了接诉即办改革的整体格局。

（一）“街乡吹哨、部门报到”

“街乡吹哨、部门报到”来自基层首创。2017年1月，为治理多年来屡禁不止、屡治不绝的盗采金矿、盗挖山体、盗偷砂石等事件，北京市平谷区开展“乡镇吹哨、部门报到”工作试点，要求乡镇“吹哨”后，各相关执法部门必须在30分钟内“报到”。同时，将执法主导权下放到乡镇，赋予金海湖镇党委对相关执法部门的指挥权，建立联合执法机制，要求“事不完、人不撤”。这一做法极大增强了条块合力，有效根治了盗挖盗采的违法行为。

2018年2月，北京市委因势利导，出台《关于党建引领街乡管理体制机制创新 实现“街乡吹哨、部门报到”的实施方案》，在总结平谷区探索实践的基础上，将其提升为“街乡吹哨、部门报到”，作为2018年全市“1号改革课题”，在16个区169个街乡进行试点，目的就是解决基层治理难题，打通抓落实“最后一公里”，建立服务群众的响应机制。

2018年11月，习近平总书记主持召开中央深改委第五次会议，审议通过《“街乡吹哨、部门报到”——北京市推进党建引领基层治理体制机制创新的探索》，对北京市党建引

领“街乡吹哨、部门报到”改革给予了充分肯定，对推进党建引领基层治理体制机制创新提出了明确要求。

（二）从“吹哨报到”到“接诉即办”

2019年起，北京市深入贯彻落实中央深改委会议精神，一锤接着一锤敲，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，提出“市民的诉求就是哨声”，推动“街乡吹哨”向“群众吹哨”延伸，推动“吹哨报到”向“接诉即办”深化，打通服务群众的“最后一公里”。

2019年2月，北京市时隔23年再次召开街道工作会议，提出推动“吹哨报到”改革向党建引领深化，向街乡体制改革深化，向社区治理深化，向受理群众诉求、解决群众身边的问題深化。

2019年3月，北京市委办公厅、市政府办公厅印发《关于深化党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的实施意见》，要求完善向街乡、部门双向派单和接诉即办机制，推动形成自动响应机制。

2019年6月，北京市政务服务管理局、市委组织部、市委城市工作办、市纪委监委联合印发《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》，明确了22条改革措施，重点完善了派单、考核、专项治理、挂账督办、重点问题协调调度等方面工作机制。

2019年10月，12345市民服务热线上线企业服务功能，形成了全市统一的个人和企业诉求受理平台。

2020年1月1日，《北京市街道办事处条例》施行，将“吹哨报到”、“接诉即办”等基层治理成功经验，以地方性法规形式固化，为街道赋权增效。

2020年10月，北京市委、市政府印发《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》，在前期探索实践的基础上，固化改革成果，完善领导和工作体系，健全全渠道受理、诉求分类处理等十个机制，推进主动治理、依法治理、多元治理、数据治理。

2020年11月，北京市委办公厅、市政府办公厅印发《北京市街道党工委和办事处职责规定》，进一步理顺条块关系，规范和保障街道党工委、办事处依规依法履职。

（三）从“接诉即办”到“主动治理”

2021年起，北京市结合党史学习教育，把接诉即办作为“我为群众办实事”实践活动的主抓手，建立“每月一题”工作机制，通过大数据汇聚分析，聚焦市民反映最集中的民生问题，全面加强主动治理、源头治理，推动接诉即办改革向主动治理、未诉先办深化。

2021年9月，《北京市接诉即办工作条例》出台，将工作实践中行之有效、群众满意的经验，上升为法规规定，标志着接诉即办进入法治化发展轨道。明确市、区政府应当聚焦诉求反映集中的高频次、共性问题，开展重点领域和区域治理；群众诉求承办单位应当采取措施，主动发现问题、解决问题。

2021年11月，北京市委深改委第二十三次会议审议通过了《关于推动主动治理未诉先办的指导意见》，探索将诉求问题转变为主动治理任务，拓宽主动发现问题的渠道；开展前瞻治理，解决季节性、周期性问题；加强应急管理，及时应对风险性问题；持续优化营商环境，解决企业共性问题；加强上下联动，建立重点问题提级响应机制；并对“每月一题”、治理类街乡镇等改革探索进行了固化提升，改革路径更加清晰。

三、改革实践

北京市在接诉即办改革探索中，形成了党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的工作体系，建立起市委统一领导，以12345市民服务热线为主渠道，各区、街乡镇、社区村和各部门各单位闻风而动、接诉即办的群众诉求快速响应机制。

（一）坚持党建引领，把党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化为城市治理效能

习近平总书记强调，“做好城市工作，必须加强和改善党的领导”。接诉即办改革牢牢把握党建引领这条主线，将其细化为坚持领方向、聚焦保大事、注重建机制、着力促服务的具体举措和实际行动，不断强化党的政治引领、思想引领、组织引领、机制引领。

一是市委加强对接诉即办改革的领导。2019年以来，每次市委全会必对吹哨报到、

接诉即办改革重点任务作出部署，市委常委会专题听取接诉即办改革情况汇报，研究吹哨报到、接诉即办相关议题。2021年1月，市委深改委增设“接诉即办”改革专项小组，负责全市接诉即办改革工作的顶层设计、统筹谋划、整体推进、督促落实，每月召开会议调度具体问题，深入基层一线进行督导检查。2018年起，连续四年将吹哨报到、接诉即办改革作为市委深改第一督察组督察事项，狠抓改革落地见效。

二是坚持“书记抓、抓书记”。聚焦接诉即办工作落实情况，市委书记每月主持召开区委（部门党组）书记月度工作点评会，各区委书记定期召开街乡党（工）委书记点评会，通报点评接诉即办工作情况，推动各级党委（党组）书记强化第一责任人意识，既抓工作部署，又抓具体事项督办，既当“指挥长”，又当“施工队长”，一级抓一级，层层传导压力、压实责任，形成从市、区到街乡各级“一把手”领导、指挥、协调、督办工作机制。怀柔区将月度调度会从区委大院“搬”到排名最后的街乡镇召开，区委书记定期约谈排名靠后的街乡“一把手”，设立每月23日为“处级干部回访日”，街乡和区职能部门党政“一把手”走进区12345指挥调度中心，拨打回访电话，聆听群众诉求，切身感受市民期盼。

三是发挥各级党建工作协调委员会作用。以区域化党建为重点，构建市、区、街乡、社区党组织四级上下贯通，社区党建、单位党建、行业党建多方联动，基层党组织覆盖广泛、组织有力的基层党建工作体系。各区委、街乡党（工）委、社区党组织普遍成立党建工作协调委员会，作为开展区域化党建工作的议事协调平台。将物业管理、垃圾分类、小区停车、“门前三包”等市民反映的基层治理难题纳入议事范畴，做实“三个清单”（资源、需求、项目清单）和“四个双向”（双向需求征集、双向提供服务、双向沟通协调、双向评价通报）工作机制，引领驻区单位党组织共抓基层党建、共商区域发展。例如，西城区月坛街道通过党建工作协调委员会，动员辖区内23家副部级以上中央单位共享资源，参与辖区治理，其中国家广播电视总局内部餐厅坚持为22个社区老人提供就餐、送餐服务，解决了社区老年人的居家养老保障诉求。

四是组织在职党员参与基层治理。深化“双报到”工作，围绕市民群众诉求集中领域，推动全市76万名机关企事业单位在职党员回居住地报到，为社区服务、为群众解决诉求。广大在职党员通过公开承诺、建言献策、办实事等方式，在环境整治、教育培训、政策咨询、服务群众等方面发挥积极作用。东城区开展在职党员“周末卫生大扫除”活动，受到社

会关注和群众好评。在党员干部的带动下，群众从“站着看”到“跟着干”，一齐动手整治脏乱差，共建“花园东城”，党旗飘扬在基层，形成了周末的一道“靓丽风景线”。

（二）坚持赋权下沉增效，着力构建简约高效的基层管理体制

习近平总书记历来高度重视基层基础工作，要求“推动城市治理的重心和配套资源向街道社区下沉”。接诉即办改革树立大抓基层的鲜明导向，把街乡、社区（村）作为基层治理的基本单元，坚持工作下抓两级，市委抓到街乡，区委抓到社区（村），推动治理重心下移、权力下放、力量下沉。

一是赋予街乡相应职权。推动区级职能部门向街道下放职权，重点下放给街道“六权”，即辖区设施规划编制、建设和验收参与权，全市性、全区性涉及本街道辖区范围内重大事项和重大决策的建议权，职能部门综合执法指挥调度权，职能部门派出机构工作情况考核评价和人事任免建议权，多部门协同解决的综合性事项统筹协调和考核督办权，下沉资金、人员的统筹管理和自主支配权。制定完善街乡职责规定，明确街道 98 项、乡镇 118 项职责，明晰权责边界、划分条块事权，明确未列入职责规定的事项，不得擅自向街道委托、授权、下放。将城管执法、卫生健康、生态环境等 5 个部门的 433 项行政执法职权下放至街道办事处和乡镇人民政府，以其名义相对集中行使。比如，针对公共场所吸烟的执法权过去在区卫生健康部门，街道接到居民投诉后，只能以“吹哨”的方式协调相关部门共同执法，执法权下放后，街道可以直接进行处罚，真正实现“看得见的管得了”。

二是优化街乡机构设置。统筹优化和综合设置街乡党政机构、事业单位，街道综合设置“6 室 1 队 3 中心”，乡镇综合设置“8 室 1 队 5 中心”，实行扁平化管理，下沉司法所、统计所等派驻站所由街乡管理，构建面向群众、简约高效的基层组织架构。各街乡设置市民诉求处置中心，承担辖区接诉即办工作任务，与市区相关部门构建起上下联动的接诉即办工作体系。

三是充实基层人员力量。市区两级机构编制部门为街乡补充各类编制，推动行政资源随工作重心整体下沉。总结推广东城区“社区专员”模式，将街乡机构改革中分流出的科级干部，选派至下辖社区担任“社区专员”。深化城市协管员管理体制改革，把城市管理监督员、治安巡防队员等 16 类协管员队伍、13 万余人从市、区职能部门下沉基

层一线，由街乡统筹指挥调配。延庆区探索将协管员下沉为网格员，按照“统筹使用、一岗多责”进行规范化管理，解决了该区没有专职网格员队伍、基层工作力量不足的难题。

四是推进社区减负增效。梳理社区工作事项，完善工作清单，严格社区工作准入事项，从源头上减少不合理的下派社区事项。开展社区减负专项行动，将市级部门下派社区的表格（系统）从44项精简为3项，将盖章证明事项从15项减少到3项，让社区回归自治功能。各区结合工作实际，进一步精简社区工作事项，昌平区将区级表格事项从70项精简为5项，减少93%；清理社区挂牌33块，减少65%。

（三）坚持以人民为中心，形成群众诉求“全周期管理”的闭环体系

习近平总书记指出，“推进城市治理，根本目的是提升人民群众获得感、幸福感、安全感”，要“树立‘全周期管理’意识，努力探索超大城市现代化治理新路子”。接诉即办改革将群众诉求办理流程分解为受理、派单、响应、办理、反馈等环节，推进业务流程系统性再造，构建全周期闭环管理体系。

一是一号受理。整合全市各领域、各区政务热线64条，实现一条热线听诉求，全年365天、7×24小时快速受理群众来电。开通企业服务功能，50余家涉企服务单位接入12345市民服务热线系统，配备专人接办企业诉求，帮助企业解决在经营和发展中存在的困难和问题。将水、电、气、热、有线电视、排水、公交、地铁等公共服务企业热线纳入12345市民服务热线统一管理，与12345市民服务热线系统实现对接，确保电话渠道畅通。

二是分级响应。区分咨询、需求、表扬、投诉、建议等诉求类型，实行差异化管理。根据轻重缓急和行业标准，按照2小时、24小时、7天和15天分级处置模式，针对不同诉求类型实施四级响应。各区、各部门在四级处置模式基础上，进一步创新分级响应机制，提高群众诉求办理效率。例如，市水务局分类明确时限要求，对于水务突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的涉水涉汛类诉求，1小时之内反馈情况；对于涉及群众基本生活保障的供水、生活污水排放类诉求，12小时之内反馈情况。朝阳区三里屯街道对突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求“接诉速办”，1小时内反馈情况；水电气热等群众基本生存保障的诉求“接诉快办”，20小时内反馈情况；其他事项按照事件轻重缓急“接诉研办”，6天内反馈情况。

三是快速直派。建立接诉即办职责目录，实行动态调整更新，按照管辖权属和职能职责，将诉求直派或双派相关街乡和部门。将全市 16 个区、343 个街乡、65 家市级部门和 49 家承担公共服务职能的企事业单位全部接入热线平台系统，对于点位清晰、职责明确的诉求，由市市民热线服务中心直接派单至街乡，在区一级“过站不停车”，在缩短群众诉求流转周期的同时，便于区委区政府加强统筹调度，缩短“条”“块”衔接周期，形成工作合力。完善派单会商和争议审核机制，对复杂疑难诉求在派单前进行会商研究，优化退单流程和标准，避免程序空转影响群众诉求办理时效。各区、诉求量较大的市级部门和承担公共服务职能的企事业单位选派专人“驻守”12345 市民服务热线，确保群众诉求派发准确、流转顺畅、处置迅速。

四是协同办理。针对需要跨部门解决的复杂问题，由街乡吹哨，召集相关部门现场办公、集体会诊、联合行动。针对跨行业、跨区域的诉求，建立分级协调办理机制，对本级难以解决的重点、难点诉求，提请上级党委政府和行业主管部门协调解决。以京新高速沙阳路出入口建设为例，该出入口 7 年未建成通车，直接影响周边四万多居民和企业员工出行，是昌平区沙河镇居民投诉的焦点问题。但出入口所占土地属于海淀区上庄镇，公路施工涉及市交通委、市通信管理局、海淀区重大办、海淀区园林绿化局、昌平区公路分局、首发集团等多方主体，是典型的跨区、跨层级问题，仅靠昌平区沙河镇难以解决。列入市级协调解决的事项清单后，市发展改革委会同市交通委、市城市管理委等部门，合力解决腾退拆迁、建筑垃圾运输、工程排水、管线迁移等问题，市民盼了 7 年的沙阳路出入口于 2021 年 9 月顺利建成通车。

五是逐一回访。具体承办人对每件诉求办理情况点对点向群众反馈，做到“事事有回音、件件有落实、效果有反馈”。诉求办理时限届满后，市市民热线服务中心通过电话、短信、网络等方式回访每一位来电人，由反映人对诉求反馈情况、解决情况、办理效果及工作人员态度作出评价。定期开展第三方调查评估，了解群众对重点民生诉求解决是否满意，客观、真实反映群众态度看法，真正做到“城市工作好不好，市民说了算”。

（四）坚持抓好责任落实，构建面向所有责任主体的全方位考核评价体系

习近平总书记深刻指出，“要发挥考核指挥棒作用，把求真务实的导向立起来，把真抓实干的规矩严起来”。接诉即办改革不断完善考核评价机制，既注重责任主体全覆

盖又突出重点难点，既整治不作为又鼓励主动作为。

一是建立以服务群众为导向的考核评价指标体系。将接诉响应率、问题解决率和群众满意率“三率”作为核心指标，赋予解决率和满意率更高权重，强化解决问题的导向和群众满意的目标，由过去注重程序上“办结”转变为注重实质上“解决”。不断优化完善考核评价指标体系，增加“万人诉求比”和“基数诉求比”观察指标，明确失弃管小区等特殊工单考评规则，提升考评科学性、合理性。结合全市中心工作，调整考核评价内容和权重，充分发挥接诉即办考核评价的导向作用。例如，2020年2-4月疫情期间，对于区和街乡仅考核疫情防控和复工复产相关诉求，引导有关单位优先处置疫情防控相关问题；自5月份起，适应疫情防控常态化要求，调整为疫情诉求和日常诉求全面考评，但赋予疫情诉求更大权重。

二是聚焦“七有”“五性”开展民生“体检”。建立“七有”“五性”监测评价指标体系，从幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、便利性、宜居性、多样性、公正性、安全性、社会评价13个领域设置16项监测指标，定期对各区进行综合评价。其中，社会评价由市民诉求中与民生相关的80项分类和350个细项的“三率”结果体现，占监测评价总分值的50%，以市民直观感受为民生工作打分，把“以人民为中心”从一种抽象的理念转化为具体、可操作的测评指标体系，引导各级政府有针对性增加公共服务有效供给，补齐民生短板、办好民生实事。以房山区为例，该区在“七有”“五性”监测评价短板明显、排名靠后的情况下，针对16项监测指标逐项制定提升措施，分管区领导每月分析、调度，针对群众反映突出的“七有”“五性”诉求开展主动治理，13个监测领域中10个领域指标明显提升。

三是强化结果运用压实工作责任。明确群众诉求办理首接负责制，涉及多个责任主体的诉求，由首接单位牵头协调、一管到底，保证群众诉求“有人办”。对市级部门既考核承办诉求办理情况，又考核主管行业问题总体“三率”情况，推动市级部门履行行业主管责任，主动向前一步，帮助基层解决难题。每月向社会发布接诉即办工作成绩单，公开综合评分前十名、后十名的街乡以及排名前三、排名靠后的区，表扬先进、激励后进。将接诉即办工作情况纳入各级领导班子和党员干部日常考核，将考核结果作为分析研判和动议干部的重要参考。各区进一步创新区级层面考核激励机制，如石景山区把对街道诉求的考核结果同时计入报到部门、承办社区、物业公司考核，实现“街道吹哨、部门报到、

分派工单、各方同责”；通州区对全市排名前50的街乡镇、每月综合成绩满分的社区（村）及无诉求的社区（村）建立奖励机制，奖励资金用于接诉即办工作中解决群众紧急、突发诉求。

四是实施精准监督执纪问责。市纪委监委成立专门监督检查室，各区纪委监委、各派驻机构安排专人负责接诉即办专项监督工作，综合运用蹲点调研、抽查暗访等方式，对群众诉求办理不作为、慢作为、假作为现象开展监督检查。

（五）坚持主动治理，以重点突破带动城市治理能力整体提升

习近平总书记强调，“要坚持问题导向，把专项治理和系统治理、综合治理、依法治理、源头治理结合起来”。接诉即办改革坚持系统思维和问题导向，用“治理”解决普遍性问题，用“整治”解决突出问题，用“改革”破解民生难题，以点带面、标本兼治。

一是建立“每月一题”工作机制。聚焦市民诉求量大、涉及面广的领域，每月选定一个主题、2-3个重点，2021年共确定网络消费纠纷、街头游商占道经营等12类27个具体问题，明确一个问题由一位分管市领导统筹，一个市级部门牵头负责，逐一制定“一方案”（问题解决方案）、“三清单”（任务清单、责任清单、政策清单），实行清单式管理、项目化推进、全过程督办。例如，围绕第一个每月一题“房产证办理难问题”，市规划自然资源委探索了“无错优先、尊重历史、标本兼治”的治理路径，2021年1-11月已累计为16.8万套房屋解决了办证难题，受到了社会各界的广泛好评。截至11月底，“每月一题”已完成任务清单中的570项任务，占比94.52%，出台政策法规105项，占比90.52%。从11月诉求派单情况来看，27个高频难点问题诉求派单量环比均呈下降趋势。与此同时，“每月一题”在“促办”的同时推动“求解促治”，针对27个问题梳理形成“一单一表一图一问答”，根据问题解决场景厘清工作职责，梳理工作流程，总结政策方法，明确问答口径，积极探索问题场景化闭环治理。

二是聚焦治理类街乡镇开展区域治理。将市民诉求集中、基层治理基础薄弱的街乡镇定为治理类街乡镇，建立“事前有约谈、事中有监测、事后有帮扶”的闭环管理机制，由市疏整促专项办进行市级督导。对当月接诉量进入全市前十的街乡镇，开展“未进先治”预警约谈；对已列为治理类的街乡镇，制定问题清单和项目清单，动态跟踪监测项目进展；对已退出治理类的街乡镇，一段时期内保持支持政策和机制不变。通过督导治理，一批

居民诉求多、治理难度大的街乡镇实现了诉求量降低、诉求解决率和群众满意度提高，退出了市级督导。以西城区广外街道为例，该街道历史遗留问题多、基础设施薄弱、群众诉求量大。纳入市级督导后，由市疏整促专班组织协调，市、区两级部门牵头“认领”55个项目，解决了高压电塔拆除、老楼加装电梯、绿化公园建设等难题，居民诉求量大幅减少，解决率从40.1%上升到94.7%，成为首批“摘帽”的治理类街乡镇。

三是摸索接诉规律实现“未诉先办”。通过入户走访、数据研判等方式，将接诉即办端口前移，针对城市在不同时期可能面临的问题，有针对性地采取措施提前预防，加强隐患排查、梳理薄弱环节、补齐突出短板。如各区探索“冬病夏治”，提前对管道老旧、跑冒滴漏等问题进行针对性检测改造，2020年正式供暖首日投诉率同比下降58.7%。门头沟区永定镇在汛期来临前，开展老旧社区、回迁社区基础设施“全面体检”，每月出具“体检报告”，修缮漏雨点位360户700余处。

（六）坚持科技赋能，深挖数据富矿助力科学决策

习近平总书记高度重视互联网和大数据在城市治理中的作用，强调“要建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制，推进政府管理和社会治理模式创新，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化”。接诉即办改革依托互联网、大数据、人工智能、区块链等科技手段，推动12345市民服务热线从接诉服务平台向民生大数据平台、城市治理平台转型升级。

一是积极拓展“网上12345”。开通首都之窗网站“12345网上接诉即办”平台，上线运行“北京12345”微信公众号，建立了涵盖微信、微博、“北京通”APP、“人民网”领导留言板等17个渠道在内的互联网接诉即办工作平台。2019年1月至2021年11月，通过网络渠道共受理市民诉求248万件。在此基础上，各区、各街乡进一步拓展了接诉即办网络渠道，如顺义区在微信公众号上开发“随手拍”、“顺手提”等诉求建议模块，扩大群众诉求信息采集面；丰台区方庄街道利用微信群打造“掌上四合院”，群众线上“吹哨”反映诉求，干部线下“报到”解决问题。

二是通过智能化手段提升群众服务体验。强化云计算、人工智能等科技手段运用，建立全市统一规范的知识库系统，通过语音识别、语言理解等技术，实现智能受理、智能派单、智能回访。增设智能虚拟在线坐席，提供网络诉求实时在线智能问答服务，常

规问题“秒回”，咨询类问题一次性综合解决率达80.6%。密云区通过微信小程序实现群众诉求“阳光办理”，市民可以随时随地查询诉求工单办理全过程，了解自己反映的问题到了哪个部门、谁在办理以及办理进程，热线工单像“快递单”一样清晰可查。

三是运用大数据辅助科学决策和社会治理。建立统一的民意诉求数据库，汇集入库3400多万件群众反映记录、240余万条企业法人数据和7000多个社区（村）点位信息。创新工作方式用好“数据富矿”，建设以诉求量分析、类别分析、地域分析、考核排名、城市问题台账为主要内容的大数据分析决策平台，诉求热力图、分布类型、高频事项一目了然。建立“日通报、周汇总、月分析”机制，定期汇总分析群众诉求情况，“算”出群众“吐槽”最集中的民生痛点、治理堵点。市市民热线服务中心为30家市级部门提供行业数据定制导出服务，为6家市级部门开通系统接口，提供各类定制信息，服务全市中心工作。不少基层干部反映，过去开展工作多凭经验感觉，现在有了民意诉求数据，“心中有底、心中有数”。

（七）坚持多元共治，调动各方主体参与治理积极性

习近平总书记强调，“要发挥社会各方面作用，激发全社会活力，群众的事同群众多商量，大家的事人人参与”。接诉即办改革既强调政府做好普惠性、兜底性工作，又坚持运用市场机制和社会力量，注重调动各方主体参与城市治理的积极性、主动性、创造性。

一是鼓励市民群众参与接诉即办。招募3.9万余名热心居（村）民担任“小巷管家”，履行“每日巡、经常访、及时记、随手做、实时报”职责，将问题发现在社区、化解在萌芽。健全党组织领导下的居（村）民自治机制，通过居民议事厅、恳谈会等，听民声汇民意集民智，拓宽群众参与社区治理渠道。例如，房山区拱辰街道南广阳城村将村民群众组织起来，探索出“协商民主、契约治村、不诉自办”的基层治理“广阳经验”。大兴区亦庄镇每年组织辖区1.3万户居民开展“亦庄建设我参与”有奖调查活动，2019-2020年共收集群众意见7万余条，征集民生实事1500余件。

二是引入第三方机构参与接诉即办。制定民生数据资源开放目录、共享应用规则和数据安全规则，上线北京12345服务导图，引导政府部门与第三方机构开展深度合作，实现民生数据共建、共管、共享。例如，市市民热线服务中心与清华大学数据治理研究

中心、零点有数数据科技股份有限公司合作，将人口数据、地理数据、气象数据、房屋数据与热线数据融合分析，对居民诉求进行趋势研判和模拟预测，完成各类报告 200 余篇，提出城市治理建议 500 余条。

三是引导市场主体参与接诉即办。围绕群众在市场管理和消费领域的突出问题，确定京东、美团、去哪儿、小米等 60 家重点企业，进行诉求直派，建立消费争议快速和解绿色通道，在提高一般性消费纠纷解决效率的同时，倒逼企业加强自律、积极主动解决问题。根据测算，美团通过绿色通道机制受理接诉即办工单，平均处理时长较市场监管局转派的正常流转工单减少 10 小时以上。

四是争取中央单位支持接诉即办。建立涵盖央产小区地理位置、产权单位、居民诉求等信息的数据库，按需求向相关单位开放数据查询和提取权限。针对央产小区接诉即办工作中存在的重难点问题，建立央地联动工作机制，向属地党委政府派单的同时，告知中央有关单位，争取支持配合，提高为中央服务的能力和水平。例如，海淀区联合中国石油大学（北京）、中国石化石油化工科学研究院、中化化工科技总院、中国石油勘探开发研究院等权属单位，在学院路街道打造石油共生大院，整合利用大院低效空间，开发党建、文化、亲子、养老、美食、便民等“六区”服务空间和社区工作站，满足基层党建、居民议事、文化生活、便民服务需求。

（八）坚持法治保障，将实践中行之有效、群众满意的经验上升为法规规定

习近平总书记指出，“在整个改革过程中，都要高度重视运用法治思维和法治方式，发挥法治的引领和推动作用”。接诉即办改革在推进过程中，围绕重点任务和关键环节，边实践边总结，根据实践发展不断改进、完善和充实现行制度，将实践中证明行之有效的机制及时上升为法规条款，在法治下推进改革，在改革中完善法治。

一是出台《北京市街道办事处条例》。固化、提升党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革成果，明确街道办事处职责定位，赋予其行政执法和组织协调职权，强化服务管理能力。明确区政府工作部门及有关单位应当接受街道办事处的统筹协调、指挥调度，进一步理顺条块关系。同时，制定出台了街道职责规定、综合行政执法、社区减负等一系列配套文件。基层普遍反映，条例及其配套文件为街道开展工作撑腰打气，部门对街道随意下派工作的情况得到有效控制。

二是出台《北京市接诉即办工作条例》。固化、提升接诉即办改革成果，使为民服务成为各级各部门和党员干部必须履行的法定义务。回应接诉即办改革中面临的困难问题，对全面接诉、分类处置、精准派单、诉求办理、考核评价、主动治理等全流程机制进行了规范，明确了“接”、“办”的行政主体，对“诉”的市民主体依法赋权和约束。同时，在操作层面做出原则性规定，为下一步深化改革留出空间。

三是完善城市治理法规体系。针对接诉即办工作中市民反映的高频难点问题，在进行专项整治的同时，补齐法规制度短板，完善法规体系。制定颁布了《北京市物业管理条例》《北京市文明行为促进条例》，对《北京市生活垃圾管理条例》《北京市志愿服务促进条例》等进行了修订，基层治理更加有法可依。例如，为解决“每月一题”之一的预付卡退费难问题，市市场监管局和市商务局研究起草了《北京市单用途预付卡管理条例》，经市人大常委会审议通过后颁布，针对办卡容易退卡难、霸王条款、卷钱跑路等问题进行了规范，最大限度维护消费者合法权益。

四、改革成效

经过三个阶段的改革探索，接诉即办改革形成了以12345市民服务热线为主渠道，对群众诉求快速响应、高效办理、及时反馈的为民服务机制，以一条热线撬动了城市治理变革，以市民诉求驱动超大城市治理。

（一）探索了党建引领城市治理的“新路径”

党的组织体系与城市治理体系有机融合，基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用进一步发挥，有效助力了“四个中心”功能建设和“四个服务”水平提升。特别是在疫情防控工作中，依托12345市民服务热线增设“六线一席”，全市7111个社区（村）党组织、2074个临时党支部严防死守，市区两级9.9万名下沉干部编入社区团队，240.8万名共产党员身先士卒，对疫情相关诉求优先办理、提级响应，涉疫诉求响应率始终保持100%，解决率、满意率均在90%以上。依托接诉即办，基层治理的平时机制迅速转换为社区防控的战时机制，交出了一份疫情防控的“北京答卷”。

（二）形成了贯彻以人民为中心发展思想的“新实践”

坚持全过程人民民主，突出群众的主体地位，人民群众成为治理问题的发起者、治理过程的参与者、治理成效的获得者、治理情况的监督者。推动了政府服务的供给侧结构性改革，建立了以群众和企业需求为导向的公共服务资源配置新模式，实现了从政府“端菜”到群众“点菜”、从“大水漫灌”到“精准滴灌”的工作转变。各级党员干部围绕群众关切，以马上就办、办就办好的态度，解决群众身边难题。2019年1月1日至2021年11月30日，共受理群众来电反映3134万件，派单办理1301万件，诉求解决率从53%提升到89%，满意率从65%提升到92%。一批乱搭建、乱停车等百姓身边的烦心事得到解决，一批菜场超市、公园绿地等便民利民设施相继建成，群众获得感、幸福感、安全感进一步增强，纷纷反映家门口的事有人管、有人办了，一致赞叹“12345真管用”。有网友留言说，“接诉即办”不是“远在天边”的口号，而是“近在眼前”的获得感，看得见摸得着。

（三）走出了新时代群众路线的“新范式”

党员干部从坐在办公室看“转播”转变为到现场参与“直播”，直奔一线现场解决问题的工作作风愈益鲜明，联系群众、服务群众的能力进一步提高。各区、街乡围绕解决群众诉求，积极探索创新，涌现出“五子”工作法、“三包三转三上门”等一批基层治理的创新举措，“12345”成为城市运行的底线、干群之间的连心线，被赞为“人民的12345”。特别是结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，市级各部门局长、处长走出办公室，走到外卖小哥、网约车司机等群体身边倾听心声，以普通群众身份体验办事流程，以群众“懂不懂”、流程“通不通”、体验“好不好”为标尺，查找政策短板，精准提升工作和服务效能。

（四）实现了超大城市治理能力的“新提升”

接诉即办为原有的城市治理体系提供了一个“用户端监督”，倒逼城市治理进一步简约高效。各区、各部门围绕高频事项、高频区域持续发力，对突出问题、共性问题进行规律性研究，精准回应式的“接诉即办”与积极行动式的“主动治理”有机结合，探索出了一系列新机制新办法，给城市治理带来了前所未有的新变化。多元共治的城市治

理格局正在形成，社会治理的法规体系逐步健全，精治共治法治水平显著提升。

五、展望未来

为民服务是我们工作的永恒主题，接诉即办只有进行时、没有完成时。下一步，北京市将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对北京重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦群众急难愁盼的问题，锐意进取、勇毅前行，以接诉即办为主抓手，推动“我为群众办实事”实践活动不断走向深入，努力让广大群众有更多获得感幸福感安全感。

（一）推进接诉即办改革制度化规范

贯彻落实《北京市接诉即办工作条例》，深入推进配套制度建设，形成系统完备、科学规范、运行有效的接诉即办工作机制和制度体系。进一步优化工作流程，健全接、派、办、评全周期管理机制，提高接诉即办工作效率。落实主动治理未诉先办指导意见，完善管长远、可持续的工作机制，实行“每月一题”年度动态调整，不断深化场景化闭环治理模式。用基层干部创造的鲜活生动案例，讲好接诉即办故事，培育接诉即办文化，为实现和谐宜居的新北京贡献力量。

（二）推进接诉即办改革专业化提升

制定12345热线服务与管理规范地方标准，拓展群众诉求受理渠道，推动诉求类别精细化分流，加强热线工作人员职业化建设，完善知识库共享、专家支持、分中心联动等机制，提高热线接通率和专业化服务水平。动态调整接诉即办职责目录，健全首接负责和提级响应相结合的工作机制，提高复杂疑难问题解决能力，实现市民诉求接得更快、分得更准、办得更好，打造便捷、高效、规范、智慧的城市“总客服”。

（三）推进接诉即办改革数字化转型

建设智能受理系统和智能知识随行系统，实现接单、派单、分析、预警、评价各环

节智能手段运用。将纳入整合范围的热线后台数据统一汇聚到12345市民服务热线平台，实现与全市大数据平台对接。深挖民生数据富矿，更好发挥民生大数据的数字治理优势和作用，推动城市治理网络化、智能化。

（四）推进接诉即办改革系统化集成

推进12345市民服务热线与其他城市管理系统深度融合、协同发力，形成市民诉求解决的合力。连接市民服务热线平台和各区城市管理网格平台，实现数据标准统一、实时共享，实现“热线+网格”深度融合。推进群众诉求、民生大数据与“城市大脑”融合，实现“全域感知、深度思考、快速行动、确保安全”。加强接诉即办与应急管理衔接联动，完善监测预警机制，提高风险性问题主动治理能力。

《北京市接诉即办工作条例》立法报告

2021年9月24日,《北京市接诉即办工作条例》(以下简称《条例》)颁布实施。这是北京市学习贯彻落实习近平法治思想的生动实践,是对近年来接诉即办改革实践经验的一次系统总结与提升,标志着接诉即办改革进入到法治化发展轨道。

一、接诉即办立法背景

习近平总书记强调:“改革与法治,如鸟之两翼、车之两轮。”“在法治下推进改革,在改革中完善法治。”党的十九届六中全会强调:“全面依法治国是中国特色社会主义的本质要求和重要保障,是国家治理的一场深刻革命。”改革必须于法有据,改革成果也要及时通过立法固化。北京市坚持党建引领接诉即办改革,持续探索深化“以人民为中心”的超大城市基层治理改革之路,并推动改革向法治化轨道发展。2020年8月,市委深改委第十二次会议明确要求,“加快推动接诉即办立法,形成系统完备的制度体系。”2020年12月,市人大常委会同意《北京市接诉即办工作条例》立项,列入2021年立法计划,启动接诉即办立法。

(一) 改革有需要,接诉即办立法是提升改革成果的法治保障

经过三年来的探索实践,接诉即办取得了一系列改革成效,形成了系统完善的领导体制和工作机制,推动了基层治理由过去以政府“端菜”为主向以群众“点菜”为主的转变,大大增强了基层治理的靶向性和精准性。同时,在推进接诉即办改革中也遇到了一些问题和困难,比如“接诉”与“即办”的范围规定不够明确、主体责任权责边界不够清晰、诉求办理工作机制有待完善、协同机制发挥不够充分、主动治理有待深化等,需要进一步科学界定接诉即办的职责边界、权利义务,持续优化工作机制、考核机制等,提高接诉即办改革的规范化、科学化、法治化水平。因此,有必要将接诉即办改革在法

规层面上进行提升固化，形成系统完善的制度性成果，在更高层次、更大范围、更广领域指导改革实践，实现管根本、管长远的目的。

（二）实践有基础，三年改革探索为接诉即办立法提供有力支撑

接诉即办运行以来，北京市各级党委政府围绕群众“七有”要求和“五性”需求，以人民为中心，以群众诉求为哨声，以解决问题为导向，一方面把破解涉及群众利益的痛点堵点难点问题作为引领基层治理的“指挥棒”，形成了系统完善的接诉即办工作机制，督促激励全市上下直面群众诉求，直接解决问题；另一方面，引导各级干部深入基层，深入一线，推动基层治理重心下移、权力下放、力量下沉，直接倾听群众呼声，密切了党群干群关系，成为了践行新时代群众路线的“新范式”。各区、各部门、343个街道（乡镇）、市属国有企业全部纳入接诉即办工作体系，推动了基层治理重心下移、权力下放、力量下沉。实践证明，接诉即办改革探索出了一整套首都超大城市基层治理宝贵经验，形成了基层治理体系和治理能力现代化的北京实践，使接诉即办立法具备丰富的实践基础。

（三）基层有期待，各方广泛支持为接诉即办立法夯实群众基础

接诉即办改革得到了基层群众的普遍信任和广泛支持，“有事就打12345”成为许多北京市民解决问题的渠道。群众普遍希望接诉即办工作能做得更好，对接诉即办提出了更高要求和期待，对接诉即办立法普遍支持、高度关注。基层也反映接诉即办工作中存在一些迫切需要立法来破解的问题，大家希望通过立法为接诉即办的长远发展提供有力保障。同时，接诉即办改革作为北京市的特色创新实践，一直受到众多专家学者高度关注，理论界开展了大量研究探索，提出了可供借鉴的意见建议。因此，立法也是进一步取得改革共识、凝心聚力的过程，通过立法进一步凝聚力量，进一步赢得企业、群众理解支持，为共同推进改革不断深化提供坚强保障。

二、接诉即办立法的遵循和特点

在《条例》立法过程中，坚持以习近平法治思想为根本遵循，制定一部具有首都特色的地方法规，以良法促善治，用法治规范和保障为民服务工作，保障首都高质量发展，提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

（一）贯彻落实习近平法治思想

习近平法治思想的核心要义集中体现为“十一个坚持”。认真学习领会、对标对表，以良法促善治，推进为民服务机制行稳致远，确保习近平法治思想在京华大地落地生根。

一是坚持党对全面依法治国的领导。《条例》立法由市委部署，在市委领导下有序推进，多次专题研究立法工作。在《条例》中将“党的领导”入法，明确党的领导地位，实现党的领导、人民当家作主、依法治市的有机统一。

二是坚持在法治轨道上推进国家治理体系和治理能力现代化。“改革与法治相伴而生、同步推进”是习近平法治思想的明确要求。推进接诉即办立法，是深化改革创新实践成果的必然要求，将接诉即办这种服务群众的良好机制固化下来，持续完善城市治理体系和治理机制。

三是坚持依法治国、依法执政、依法行政共同推进，法治国家、法治政府、法治社会一体建设。通过立法，进一步规范政府、社会、公众各方面的权利义务关系，科学界定基层接诉即办工作的职责边界、权利义务，对政府依法履职作出细致要求，发挥法治政府建设的示范作用。

四是坚持全面推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法。接诉即办立法中，注重科学立法、开门立法，严格立法程序，明确各方主体违法时的问责和处罚措施，通过法律的宣贯实施，提高各方主体的责任感和积极性，培育群众的规则意识。

五是坚持抓住领导干部这个“关键少数”。《条例》明确了对领导干部的履职要求和问责措施，有利于提高领导干部的重视程度，强化法治化、规范化意识，依法严格履行接诉即办工作职责，不断提高运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定、应对风险的能力。

（二）贯彻落实以人民为中心的发展思想

接诉即办立法自始至终贯穿以人民为中心的发展思想，牢牢站稳人民立场，集中体现“全心全意为人民服务”的根本宗旨。

一是扎实践行习近平总书记以人民为中心的发展思想。十九届六中全会强调，必须永远保持同人民群众的血肉联系，站稳人民立场，践行以人民为中心的发展思想，不断实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益。接诉即办立法胸怀“国之大者”，牢固树立“人民城市人民建，人民城市为人民”理念，把“以人民为中心”从抽象理念转化为明确的法规条款，转化为可操作的具体步骤，切实满足首都人民群众对美好幸福生活的向往，确保以人民为中心发展思想切实落到实处。

二是扎实解决群众急难愁盼问题。接诉即办立法将群众的点滴“小事”明确为各级党委政府工作的重中之重和法定职责，将老百姓的“急难愁盼”转变成干部的“急难愁盼”，引导和推动各级政府直奔一线现场解决问题，向前一步推动治理变革，依法做好每一篇群众诉求“命题作文”。

三是扎实走好新时代群众路线。立法的过程就是“从群众中来，到群众中去”的过程，始终坚持基层导向、群众导向，回答了新时代群众路线怎么走的问题。张梅菊等26名人大代表提出“关于制定《北京市接诉即办条例》”的议案，多轮广泛征求群众意见建议，引导各级党政机关和领导干部把接诉即办工作作为践行群众路线的生动课堂，眼睛向下、脚步向下，拉近了与群众的距离，密切了党群干群关系。

（三）立法特点

着眼基层治理体制机制创新，积极回应人民群众新要求新期待，着力立好“四法”：以人民为中心的“为民服务法”，自始至终贯穿以人民为中心的发展思想，体现鲜明人民立场，明确接诉即办工作的职能定位、范围边界、各方权责、法律责任，使为民服务成为各级各部门和党员干部必须履行的法定义务；固化实践成果的“制度保障法”，将改革实践中行之有效、群众满意的经验，上升为法规规定，形成从诉求接收到考核评价全过程闭环的规范体系，确定主动治理、多元治理、数据治理等改革方向，以“制度力量”壮大“实践力量”；鼓励持续探索的“深化改革法”，接诉即办是改革探索的过程，切实回应基层反映突出的受理边界、不合理诉求、基层权责对应、央地军地协同难等问题，

同时在一些操作层面作出原则性规定，为下一步深化改革留有空间；具有北京特点的“首都原创法”，对近年来北京率先开展接诉即办基层治理创新经验的总结规范，作为全国首创、北京原创。运用法治思维和法治手段，提高基层治理能力，加快转变政府职能，推进公共服务供给模式改革，将法治优势转化为治理效能，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

三、坚持全过程人民民主推进立法

习近平总书记科学总结我们党百年来为实现和保证人民当家作主不懈奋斗的宝贵经验，提出“全过程人民民主”重大理念。习近平总书记指出，一个国家民主不民主，关键在于是不是真正做到了人民当家作主，要看人民有没有投票权，更要看人民有没有广泛参与权。人民民主是一种全过程的民主，所有的重大立法决策都是依照程序、经过民主酝酿，通过科学决策、民主决策产生的。

北京坚持以习近平总书记重要论述为指导，创新实施接诉即办工作，坚持民主与民生相通、民主与民心相通、民主与民力相通，拓宽全过程人民民主的渠道和载体，解决群众“急难愁盼”问题，推动民主立法实践，创新首都基层治理，书写了推进全过程人民民主建设的生动篇章。北京的接诉即办改革是全过程人民民主在京华大地的落地落实，接诉即办立法也把全过程人民民主贯穿立法全过程。接诉即办立法实现改革与法治的衔接，开门立法原则贯穿全过程，更好地体现人民意志、保障人民权益、激发人民创造，打造直通民心的法治工程。通过一系列程序设计和实践活动，全过程人民民主的理念和要求被贯彻到《条例》立项、起草、审议、民意征集及公布生效的各个环节，充分体现了人民民主的广泛性、真实性、管用性。

（一）高位统筹，专班推进

市委市政府多次召开会议研究《北京市接诉即办工作条例》立法工作。2021年2月初，成立由市领导任组长，市人大社会委、市人大常委会法制办、市委办公厅、市委组织部、市司法局、市政务服务局等单位组成的接诉即办立法工作专班。结合党史学习教育，将接诉即办作为“我为群众办实事”实践活动主抓手，深入市市民热线服务中心蹲点调研，集中开展《条

例》调研论证、修改完善工作。专班多次听取立法工作进展，研究重点问题，逐条把关审核。

（二）开门立法，广听民意

反映绝大多数民众的意愿，是立法的社会基础。只有建立在民意基础上的法律才是人民期盼的、好的、管用的、能解决问题的良法。向社会公开立法草案、征求意见建议；组织人大代表走进“代表之家”“代表联络站”，市领导以人大代表身份深入“家”“站”，走到人大代表和基层群众身边，听取诉求方、接诉方、承办方的意见建议，真正让“民意征求”直通一线；发挥基层立法联系点的平台作用，确保立法的全过程、各环节都能吸纳市民群众的意见建议。起草阶段，征求120多家单位意见；草案进入法定审议环节后，又征求了11000多名各级人大代表和66000多名基层工作人员、市民群众意见，共汇集各方面意见建议9000余条，最大程度统一了思想、凝聚了共识，厚植了立法的民意基础。

（三）民主协商，广聚民智

协商民主是我国社会主义民主政治的特有形式和独特优势。市政协广泛开展立法协商，组织开展协商活动182次，3500多名政协委员深入调研。发挥界别特色，广泛联系各界群众，吸纳民情民意、凝聚共识。在征求意见过程中，深入宣传立法理念，奠定广泛的民意基础。同时，广泛学习先进地区典型经验，邀请法学专家进行法律审核、参与研讨修改。无论是立法过程还是成果表达，《条例》都充分吸纳了人民群众在首都社会治理方面的创新做法和经验。《条例》规定的接诉即办工作基本原则、领导体系、运行机制、工作载体、制度方向，全都凝聚着群众智慧。

（四）严守程序，保障权利

民主立法的过程，是保障人民知情权、参与权、表达权、监督权的过程。接诉即办立法中，严格履行立法程序，倒排工期、主动作为，切实加强统筹协调，广泛征求社会各界意见建议，加强社会风险评估，会同专家学者、律师顾问等加强立法论证，确保各项法定程序不折不扣落实到位。严格按照程序及时向社会公开其立法过程、程序、内容，向公众说明《条例》的名称、体例、立法宗旨、原则、首都特色及其主要争议点，保障

了人民群众的知情权。市民通过市政府门户网站、信函、电子邮件等多种方式提出宝贵意见，提出立法建议，保障了人民群众的参与权、表达权。公开立法程序、公示法律条文、征集民情民意、接受意见建议，保障了人民群众的监督权。市政务服务中心于2月10日至3月11日完成向社会公开征求意见工作。3月23日，《条例（草案送审稿）》报市政府进行法律审查。5月11日，市政府常务会审议《条例（草案）》。5月27日，《条例（草案）》通过市人大常委会“一审”，7月28日通过市人大常委会“二审”，9月24日“三审”通过并正式颁布。充分吸纳各方意见，不断修改完善，切实保障群众权利，推进高质量立法。

四、接诉即办立法的主要内容

《条例》聚焦接诉即办改革存在的问题不足，积极回应基层单位和企业群众关切，规范为民服务工作，保障改革深入推进。

（一）明确接诉即办功能定位

一是明确接诉即办工作的内涵。按照《条例》规定，接诉即办工作坚持党建引领“吹哨报到”，围绕“七有”“五性”，及时回应群众“急难愁盼”问题，是对各类诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制，是公众参与社会治理的有效途径。本市各级党政机关、基层组织、公共服务企事业单位应当及时回应群众急难愁盼问题，依法全面接诉、及时受理、快速办理、限时反馈，切实解决好群众的操心事、烦心事、揪心事。二是确定接诉即办工作的外延。在“接诉”方面，12345市民服务热线作为群众诉求的主渠道，进一步整合资源，全面接诉，不设门槛。在“即办”方面，通过立法，坚持依法履行职责，进一步厘清政府、市场、社会、个人职责边界，政府提供基本服务，做好普惠性、兜底性工作，对应当由市场、社会、个人解决的诉求，引导运用市场机制和社会力量解决。

（二）保障诉求人权利

《条例》要求以12345市民服务热线及其网络平台作为主渠道，提供全时段的诉求接收、查询和反馈服务。对诉求人主体资格不设限制、不设“不予受理”诉求。严格保

障诉求人权利，诉求人依法提出诉求，任何组织和个人不得压制、打击报复，诉求人有权了解诉求办理情况并进行评价，个人信息等依法受到保护。明确为企业服务功能，将企业诉求纳入接诉即办工作机制，努力提升企业服务热线工作水平，将企业服务热线建设成为优化营商环境的热线，实现接诉即办与优化营商环境融合推进。这些规定，体现了《条例》鲜明的人民立场，要求各级各部门胸怀“国之大者”，增强为民服务意识和能力，切实解决企业群众急难愁盼问题。

（三）厘清接诉即办各方职责

一是“党的领导”入法。党建引领是接诉即办的鲜明特点。《条例》明确党的领导地位，不对党组织规定义务，整体谋划、统筹推进等职责以市接诉即办领导机构形式体现，通过党建引领推动“上”“下”形成合力，构建党领导下多方参与、共同治理的基层社会治理体系，回归“为人民谋幸福”的初心。二是明确工作体系和职责。《条例》规定，建立党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的接诉即办工作体系，确定市、区、市政务服务部门、市民热线服务组织机构、街乡镇、政府部门、公共事务组织、相关企事业单位的职责。要求诉求承办单位首接负责、限时办理、协调联动、主动治理，依法依规履行职责，及时妥善办理诉求；要求各区政府强化接诉即办工作体系，加强统筹谋划、督促检查和投入保障，研究办理、协调解决疑难复杂诉求，建立健全党建引领“街乡吹哨、部门报到”双考核机制；要求各街道乡镇发挥基层统筹协调、指挥调度作用，及时办理辖区内的诉求；要求市、区政府部门，有关企事业单位等要建立健全诉求办理工作制度机制。这些规定，要求各级各部门严格按照《条例》，履行法定职责，保障接诉即办改革深入推进。

（四）规范全流程机制

《条例》对接诉即办工作进行了全链条的制度规范，并不仅仅是对现有工作经验的总结提炼，还根据改革需要，前瞻性地提出了新的更高要求。一是诉求分类处理。接诉即办不存在不予受理问题，对于应该通过法定程序提出的诉求，明确告知诉求人相应办理途径，告知的行为就是“即办”的方式。《条例》明晰诉求类型，进行分类处理。对咨询类诉求，能够即时答复的，即时答复；不能即时答复的，派单至各承办单位。对求

助、投诉、举报、建议类诉求，属于承办单位职责范围内的，按照派单目录即时派单。对紧急服务、涉法涉诉、涉密等诉求进行分类处置：紧急事项，即时转至相应专线；应当通过法定途径和已进入信访渠道办理的事项，告知诉求人相应法定渠道；涉秘涉私事项，做好解释工作；违反法律法规、违背公序良俗的，做好劝导、教育工作。二是精准派单。派单目录由市政服务部门会同有关单位制定，并动态调整。建立健全派单工作机制、派单异议审核机制，不断提升派单精准度。三是限时办理。现行法律法规对于一些诉求有明确时限，《条例》充分考虑与现行法律法规规章的衔接，提出限时办理的原则。市民热线服务工作机制实施派单，应当在诉求工单上注明办理时限；办理时限应由市政服务部门会同有关部门确定。四是“首接负责”。办理诉求涉及其他单位的，首接单位应当牵头协调办理，其他有关单位应当配合，并在规定期限内报送办理结果。五是分级协同办理。北京作为首都，治理系统复杂，驻地主体多元、隶属各异，行政协调方面的要求更高。《条例》对此提供保障机制：承办单位对于自身难以协调解决的诉求，可以报请市、区政府或者行业主管部门协调解决。推进京津冀市民服务热线联动，建立在京单位协调联动机制，汇聚诉求协同办理合力。六是风险预警推送机制。市民热线服务工作机制发现可能发生突发事件的情况或者风险，应当即时向政府有关部门报告情况，确保各单位信息共享、协作联动。

（五）深化主动治理机制

《条例》设置了“主动治理”专章，要求固化“每月一题”、综合治理类街乡镇等实践经验。一是主动治理。目前，北京市接诉即办正在从“有一办一”向“主动治理、未诉先办”深化，《条例》设置专章进行规定：市、区政府应当开展重点领域和区域治理，建立健全综合分析、定期调度机制，市、区、街道（乡镇）三级协同联动。承办单位应当定期分析诉求办理情况，预判季节性、周期性问题，研究新问题，开展源头治理。二是多元治理。市、区政府和有关部门应当支持人民团体、社会组织、企事业单位、社会公众参与诉求办理。新闻媒体应当开展接诉即办工作宣传普及。承办单位应当利用新闻媒体，及时发现、推进解决问题。三是数据治理。《条例》明确数据分析、辅助决策等工作机制：应当对诉求数据进行全口径汇总，与承办单位互联互通、信息共享；开展数据动态监测，为科学决策提供数据支持。市政服务部门建管热线数据库，承办单位

应当提供便利，及时更新信息，并向社会公布。

（六）加强监督保障机制

一是信息公开。《条例》规定，建立接诉即办工作公开制度，定期向社会公布工作情况。组织政务开放活动，主动听取公众意见建议。二是隐私保护。诉求人提出诉求不受非法干预，企业不受非法干扰，个人隐私信息等依法受到保护。三是专项监督。各级监察机关应当加强接诉即办工作专项监督，同时建立接诉即办工作容错纠错机制，鼓励工作人员担当作为。四是注重激发基层工作积极性。制定考评办法应当听取基层单位和公众意见。各区应当健全“吹哨报到”考评机制，进行“双考评”，发挥基层单位积极性。五是注重加强考评激励。加强对考评结果的综合运用，对开展主动治理、解决疑难问题成效显著的给予考评激励。

五、以《条例》实施为主线深化接诉即办改革

《条例》的颁布实施，是北京市接诉即办改革实践中的一件大事。下一步，北京市将坚持党建引领，加强组织领导，结合党史学习教育，以《条例》实施为主线抓好宣贯落实，深入“下基层、跑工单、走流程、蹲点位”，增强各级各单位依法“办”的能力，持续深化主动治理、数字化转型、企业服务等，推动接诉即办改革在法治化轨道上持续深化。

（一）做好《条例》宣传培训

深入贯彻落实《〈条例〉宣贯工作总体方案》，广泛宣传解读《条例》，全面总结接诉即办改革脉络，形成可复制、可推广的超大城市治理经验。广泛宣传接诉即办改革成果，动员全社会广泛参与首都治理。设计接诉即办标识，建立具有北京特色的接诉即办形象，开展北京曲艺团《第一热线》巡演。构建全员培训体系，开展巡回宣讲，面向全市接诉即办工作体系开展多层次培训，纳入各级党校课程，依法提升接诉即办工作水平。

（二）健全《条例》配套制度

制定《条例》实施工作任务清单，建立健全相关配套制度，推进《条例》落地落实。围绕促“办”求“解”，全面提升“接、派、评”工作水平，不断健全全面接诉、精准派单、考核评价等工作机制，持续优化诉求受理、办理、督办、办结、服务质量评价、回访、归档等各环节全流程。加强接诉即办体系建设，全面建立完善接诉即办工作体系、制度体系、组织体系、全流程运行体系、改革体系、平台体系、队伍体系，持续深入推进接诉即办改革实践，切实解决好群众、企业急难愁盼问题。

（三）深入推进接诉即办改革

持续深化主动治理、未诉先办，优化“每月一题”机制，推进“行业+区域”治理，强化上下联动、司法联动、央地联动协同解决民生难题。加快接诉即办数字化转型，纳入数字政务整体建设，推动全流程智能化，用好民生数据，探索数据开放共享，更好服务中心工作。提升企业服务热线，打造服务“两区”的国际化热线，聚焦企业共性问题实施场景化改革攻坚，将企业热线升级为优化营商环境热线。

为民服务是我们工作的永恒主题，接诉即办只有进行时，没有完成时。北京市将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对北京重要讲话精神，以《条例》实施为主线，深入推进接诉即办改革，解决好群众急难愁盼，创新以市民诉求驱动超大城市治理模式，推动首都社会治理水平再上新台阶。

“每月一题”工作报告

今年以来，落实“让人民生活幸福是‘国之大者’”的要求，北京市建立“每月一题”工作机制，聚焦“七有”“五性”，发挥接诉即办在“我为群众办实事”实践活动中的主抓手作用，突出党建引领基层治理，抓住共性问题推动主动治理未诉先办，切实解决一批群众的急难愁盼问题。

一、工作情况

“每月一题”针对超大城市基层治理的难点痛点问题，基于2020年接诉即办的民生数据富矿，聚焦市民诉求量大的高频难点问题，分析“算出”房产证办理难、预付式消费退费难等12类主题、27个问题，抓住共性问题开展专项治理，提高解决问题的靶向性和有效性，形成了基于市民诉求发现和解决问题的完整链条，建立了一套以市民诉求驱动超大城市治理的工作机制。

一是党建引领高位统筹。加强党委对接诉即办改革的统一领导，在市委全面深化改革委员会下增设“接诉即办”改革专项小组，负责全市接诉即办改革工作的顶层设计、统筹谋划、整体推进。市委主要领导每半月审阅27个问题的量化工作进度，每月底在市委接诉即办专题会上听取当月主题问题解决情况汇报，每月中对诉求上升明显的问题进行专题调度。市政府主要领导不定期专题调度难点问题，研究改革办法，推动问题加快解决。9位分管市领导挂帅，每月以会议和现场检查等方式加强专题调度，围绕解决问题“听民意、解民忧”。

二是市级牵头上下协同。明确一个问题由一个市级部门牵头主责，相关单位协同配合，形成市、区、街乡镇共同抓好落实的三级协调联动机制。充分发挥市级层面系统治理、整体治理、协同治理的作用，以市级部门统筹出台政策、集中整治为着力点，帮助基层破解“街乡镇无法解决、各区无力解决”的难题，在各区加强整体推进的基础上，形成条块结合、上下协同的工作合力。

三是挂图作战对表推进。12个主责部门通过分析群众诉求，明确27个问题诉求工单的主要问题类型和高频点位，有效规划解决问题的作战图。27个具体问题在年初均制定“一方案三清单”，即一个问题解决方案和任务清单、责任清单、政策清单，明确量化目标任务、进度安排，强化项目管理，加强过程管控，27个问题全年共设定603项工作任务，拟出台116项政策。截至11月20日，各市级单位已完成570项任务，占全年任务（603项）的94.52%。“每月一题”27个问题出台105项政策，占全年拟出台政策法规（116项）的90.52%。剩余任务预计在年底前能够全部完成。

四是全程督办多方核验。市纪委监委建立健全对“每月一题”的执纪问责监督机制。市政务服务局会同市委、市政府督查室建立日常联合督办、重点督查督办工作机制。市市民热线服务中心定期通过市民回访了解难点诉求办理情况，监测诉求量变化。年中和年底通过第三方对27个问题政策落实情况、问题解决效果进行公众满意度调查。党史学习教育市委指导组对27个问题84项“七一”前办成实事清单进行督促指导。

五是固化机制场景治理。会同12个主责部门梳理分析解决问题过程中行之有效的工作方法，按照解决问题的不同场景，明确职责分工，形成规范的办事流程，不断推动27个问题解决的规范化、程序化、制度化。针对27个问题形成了“一单一表一图一问答”。“一单”：梳理工作职责，形成涉及市级、区级、街乡镇职责的《27个问题工作职责建议清单》，理顺职责交叉，厘清解决问题的职责分工。“一表”：梳理政策举措，系统总结今年以来解决27个问题的政策方法和改革创新举措，形成《27个问题政策方法改革举措表》，探索形成了一批标本兼治、条块联治、社会共治的改革方法。“一图”：梳理工作流程，围绕27个问题以图表形式分场景解读，形成《27个问题工作流程图》。“一问答”：围绕“每月一题”所出台的亟需基层掌握、与民生关系密切的重点政策和工作措施，梳理形成《27个问题问答口径汇总》，包括500余条实用便民的一问一答口径。“一单一表一图一问答”目前作为阶段性治理成果供基层参阅，并在实践中不断检验、丰富、完善。

二、主要成效

（一）“每月一题”办成了一批实事好事，形成了“我为群众办实事”实践活动的鲜明特色

习近平总书记在党史学习教育动员大会上强调：这次党史学习教育要同解决实际问题结合起来，开展好“我为群众办实事”实践活动。4月26日，北京市印发《关于在全市开展“我为群众办实事”实践活动实施方案》《关于在“我为群众办实事”实践活动中推进“接诉即办”解决重点民生诉求的工作方案》，将接诉即办作为“我为群众办实事”的主抓手，通过“每月一题”27个问题的治理，群众获得感明显增强。

1. 办成一批民生实事，工作成效显著。一是补齐民生短板。解决16.8万套不动产登记历史遗留问题，新增幼儿园普惠学位13020个，建成2000张养老家庭照护床位，建成200个农村邻里互助养老服务点，发展养老助餐点1015个，750个任务村完成美丽乡村基础设施建设。开工建设10家社区卫生服务中心，建成“基层卫生预约转诊服务平台”，为全市所有社区卫生服务机构患者提供预约转诊服务。96家医联体核心医院和三级医院为基层预留号源比例提高到30%以上。二是完善公共服务。全市80条无灯路实现亮灯；治理了1029项地下通道和市政涵洞设施维护问题；城六区和通州区新上线了1.03万个道路停车车位，改革覆盖率达92%，新提供了有偿错时共享停车位1.8万个；558个老旧小区纳入改造计划；垃圾自主分类投放准确率达84.69%，生活垃圾无害化处理率保持100%。全市新建和改造提升600座垃圾分类驿站。三是规范行业监管。通过完善法规制度、规范合同文本、强化资金监管、发动社会共治，预付式消费市场秩序明显好转；指导房地产中介行业协会开展押金托管工作；出台《北京市学科类校外培训机构预收费管理办法》，引导教培机构纳入预付（收）费资金监管范畴。四是整治社会乱象。出台全市违规电动三四轮车管理政策，有效遏制网上网下销售行为，规范路面通行秩序；坚持多措并举、多管齐下，通过数据分析、情报研判、精准打击、闭环管理、源头治理和联合执法等手段，强化大货车全方位综合治理；通过联合执法、疏堵结合，积极对街头游商占道经营问题进行专项治理；对于发现的违法群租房基本实现“动态清零”；为17809名劳动者追发工资2.14亿元。

2. 市民诉求下降明显，治理效果显著。群众急难愁盼的问题是否得到了解决，归根

到底还是要群众来检验。从市民诉求看，10月20日-11月20日，27个问题的诉求派单量环比全面下降。下降超过20%的问题有10个，其中下降幅度超过30%的问题有4个，分别是：地下通道和市政涵洞设施维护问题（下降64.81%），小区充电桩安装难问题（下降52.80%），房屋使用问题（下降34.95%），交通噪声扰民问题（下降34.62%）。从4-11月诉求派单量来看，大部分问题呈波动下降趋势。

3. 公众普遍满意，认可度提高。通过第三方机构采取随机抽样和拦截访谈等方式对公众进行满意度调查显示，27个问题的专项治理普遍获得群众认可，整体满意度达91.31%，比中期提升1.16个百分点，其中，拖欠工资、农村基础设施建设、教育培训机构规范管理等3项治理最受居民好评，分别为96.79%、96.32%和96.13%。从治理措施知晓度看，受访者对27个问题治理举措整体知晓度为61.90%，较中期调查提升29.3个百分点。

4. 宣传解读积极正面，营造浓厚氛围。中央、市属媒体深入挖掘各部门和基层单位经验做法，突出解决成效、突出解决方法、突出市民获得感，采用集体采访、新闻发布、调查采访、行进式报道等方式，围绕“每月一题”刊发原发报道（含新媒体）近3000篇，集中宣传一批为群众办实事成果。此外，各市级部门针对出台政策，主动加大宣传解读力度，做到政策出台一个、同步宣传解读一个，形成多层次的政策解读服务体系。

（二）“每月一题”以市民诉求驱动城市治理，推动接诉即办改革向主动治理未诉先办深化

经过两年多的实践探索，基层治理中，很多容易解决的问题已经解决得差不多了，剩下的多是历史遗留、利益纠葛复杂的痼疾顽症。“每月一题”是聚焦市民反映高频问题开展主动治理未诉先办的具体实践，其中很多工作经验做法已写入《关于推动主动治理未诉先办的指导意见》予以固化深化。

1. 针对历史性难题创新改革政策。坚持改革创新和标本兼治相结合，加快破除相关领域体制机制中的障碍。比如，房产证办理难问题，主要难在情况复杂、时间久远、材料遗失，需要突破的政策很多。针对这一老大难问题，本着“尊重历史、无错优先、违法必究”原则出台相关政策，把开发建设单位与购房人的责任分开，优先为无过错的合法购房人办理房产证，然后再对开发企业违法行为开展联合惩戒。目前，“无错优先”

原则正在逐步推广到其他历史遗留问题解决的改革领域。

2. 针对新业态新领域问题加强服务监管。市级行业主管部门及时分析研究经济社会发展中出现的新业态、新领域问题，主动出台政策措施及制度标准，加快形成系统完备的政策法规体系。比如，网络消费纠纷问题，市发展改革委牵头出台《关于促进平台经济规范健康持续发展的若干措施》，进一步明确各部门监管责任，强化对平台企业的合规指导和行业监管；市市场监管局制定《电子商务经营者主体责任清单》，开展互联网平台企业合规培训，夯实平台企业合规工作的基础。

3. 针对季节性周期性规律性问题“未病先治”。定期研判群众诉求的类型特征、演变规律、时空规律，开展多维度、精细化的分析研究。比如，市住房城乡建设委印发《关于加强城镇国有土地上依法建造住宅维修工作的指导意见》，建立“先应急后掏钱”制度，当城镇住宅房屋发生漏雨需要应急维修等突发情况，维修责任人暂时无力维修的，明确街乡镇应急维修的主体责任，发生的费用由维修责任人承担。

4. 针对“大家的事”推行政府主导共建共治。“每月一题”不是政府大包大揽，而是落实企业、公众在内的各方责任，形成共建共治共享的治理格局。比如，市住房城乡建设委创新构建“居民出一点、企业投一点、产权单位筹一点、补建设施收益一点、政府支持一点”的老旧小区改造资金分担机制，鼓励社会资本参与。市民政局鼓励社会资本增加普惠养老服务供给，推动培疗机构改革为养老机构，同时鼓励社会化餐饮企业参与养老服务，开展社会化助餐服务，让老年人就近吃到“放心饭”。

5. 围绕数字化转型强化数据治理科技赋能。数据治理增强了未诉先办的靶向性和精准性，通过数据的积累、分析和研判，城市治理的堵点、痛点和难点越来越清晰，治理更加精准、效能不断提升。比如，海淀区打造“智慧单车调度平台”，智能识别共享单车停车情况，掌控检测区域内实时动态，指导共享单车企业科学运维调度，引导规范骑行人的停车行为。丰台区建立“健康大脑”智能监测平台，改善社区医院服务，利用“互联网+医疗”技术，当签约居民血压等身体指标异常时可提醒本人、家属及社区医院签约医生，实现精准服务。

（三）“每月一题”是深化体制机制改革创新推进器，推动政府服务供给侧改革

1. 推动行政管理体制改革。一是专班治理实现整体攻坚。“每月一题”由一个行业主责单位牵头主责，一事到底，闭环管理，很多问题成立市级专班统筹推进专项治理，形成各司其职、协同联动的整体政府攻坚格局。二是新设机构添补职责空白。教育培训机构规范管理问题，在治理初期相关工作由市教委民办教育处承担，随着“每月一题”工作的推进和“双减”工作的开展，市教委率先成立校外培训工作处，专职承担面向中小學生（含幼儿园儿童）的校外教育培训管理工作，有效填补了校外教育培训机构监管职责的空白。

2. 助力“放管服”改革。一是深化简政放权。市园林绿化局优化补助资金发放流程，缩短补助资金支付链条，对补贴发放相关区建立周通报月调度机制，提前半年完成2020年度退耕还林市级补助资金兑现工作。二是加强事中事后监管。市交通委发布《共享单车行业2020年运营监管及2021年车辆投放规模的公示》《北京市共享单车服务质量信用考核办法》，促进企业合规运营。市交管局开展科技执法、不见面监管，对实时发现的大货车动态违法行为随时记录取证，转为非现场处罚。三是优化政务服务。市农业农村局增设“农村村民宅基地审批”政务服务事项，在网上政务服务大厅公布宅基地审批办事指南，公开办理流程，及时做好业务衔接。

3. 助推法治政府建设。一是用地方立法形式固化解决方法。市市场监管局起草的《北京市单用途预付卡管理条例》由市人大常委会审议通过并颁布，将合同作为强制措施，将资金监管作为重要手段，保护消费者合法权益，有力推动预付式消费退费难问题规范解决。二是建立行政与司法联动机制。市人力社保局会同市高法出台《关于进一步加强拖欠农民工工资案件立案审理执行的通知》，发挥法院审判职能和行政司法联动作用，建立健全法院诉讼与行政部门行政处理、行政处罚有效对接工作机制，加强裁审衔接机制建设，促进拖欠农民工工资问题及时解决。三是构建司法服务社会治理响应机制。朝阳区、房山区建立消费纠纷调解司法确认机制，导入行政调解、行业性专业性调解、司法调解三种调解方式，充分发挥“无诉朝阳”等小程序作用，指导基层干部提高法治思维解决问题能力。

（四）“每月一题”激发了迎难而上的工作作风，成为检验干部担当作为的重要标尺

1. 转变了工作作风。各级党政机关和领导干部围绕“每月一题”问题解决“下基层、跑工单、走流程、蹲点位”，坚持“眼睛向下、脚步向下”，赴问题现场切实推动有关问题解决，更多从市民诉求出发，从过去坐在办公室看“转播”到现在现场“直播”，作风明显转变，实现了市区各部门围着街乡转、街乡围着社区转、党员干部围着群众转。群众“小事”成为各级干部工作的重中之重，涉及群众利益的痛点堵点难点问题成为引领基层治理的“指挥棒”。

2. 激励了担当作为。“每月一题”涉及的都是“老大难”问题，需要涉险滩、啃硬骨头，还要稳妥审慎、蹄疾步稳，各级各部门广大干部在推进问题解决过程中敢于动真碰硬，敢于接烫手山芋，敢于在担当上见行动。“每月一题”通过市委月度点评会肯定、宣传推广典型经验等方式，激励各级各部门主动作为，给敢于攻坚克难的干部吃下“定心丸”。

3. 密切了干群关系。在“每月一题”推进过程中，党员干部发挥先锋模范作用，从群众诉求出发，从群众利益出发，通过直面群众、直面现场、直面问题，把“每月一题”作为践行群众路线的生动课堂，在立场上与群众一致、情感上与群众相融、行动上与群众合拍，拉近了与群众的距离，密切了党群干群关系。

三、下一步工作

下一步，北京市将深入贯彻落实党的十九届六中全会精神，结合《北京市接诉即办工作条例》贯彻实施，在巩固提升2021年“每月一题”27个问题治理成果的基础上，持续抓好2022年“每月一题”的整体推进工作。

（一）明确2022年“每月一题”工作计划实现动态更新

通过对2021年度市民诉求高频难点问题深入分析，明确2022年“每月一题”工作计划，及时回应群众关切，进一步解决老旧小区加装电梯、物业服务不规范、餐饮行业食品安全等17个痛点难点问题。

（二）通过“每月一题”推动体制机制改革创新实现“求解促治”

不断固化 2021 年“每月一题”的改革成果，27 个问题“一单一表一图一问答”经基层进一步检验完善，固化问题解决工作机制。结合“每月一题”工作实践，进一步研究具体问题的“街乡吹哨、部门报到”职责清单，厘清条块关系，理顺职责边界。

（三）通过“每月一题”与治理类街乡镇工作有机结合实现上下联动

市级主责部门强化对“每月一题”问题诉求集中的治理类街乡镇的日常调度，将治理类街乡镇作为“每月一题”“一单一表一图一问答”场景化治理改革措施的试验田和政策创新区，积极推进问题解决、改革措施落地、政策完善创新。

治理类街乡镇整治提升报告

通过群众诉求更好驱动区域精细化治理，深入践行以人民为中心的发展思想，北京市建立了市、区、街乡镇三级联动的治理类街乡镇整治提升工作机制，坚持接诉即办和未诉先办相结合，注重硬件设施提升和软治理能力增强一起抓，集中各方面力量改善治理类街乡镇人居环境。经过近三年治理，一批群众诉求集中的重难点问题和历史遗留问题有效破解，基层治理能力不断提升，街乡镇面貌得到明显改善。

一、工作背景

治理类街乡镇由市委主要领导在 2019 年 5 月份区委书记点评会上首次提出，要求将每月接诉量前十位和常住人口 20 万以上需补短板的街乡镇作为治理类街乡镇深入开展整治提升，由市疏整促专班结合“疏解整治促提升”专项行动进行督导治理。近三年来，累计 30 个治理类街乡镇纳入市级督导范围，涉及 10 个区，面积 1020 平方公里，占全市 6.2%，常住人口 532 万人，占全市 24.3%。这些治理类街乡镇具有人口多、面积大、城乡问题交织等发展特征，成为了接诉即办改革的重点和城市治理的痛点。治理类街乡镇要解决普遍问题是全市群众反映强烈诉求在街乡镇层面的凸显和缩影，整治提升工作是抓点带面深化重难点问题破解的有益探索，也是条块结合推动区域治理能力现代化的重要抓手，对全市接诉即办改革相关工作具有重要的示范带动和支撑作用。

在市“接诉即办”改革专项小组的领导和支持下，市、区、街道（乡镇）协同联动，牢固树立大抓基层的鲜明导向，落实“街乡吹哨、部门报到”和接诉即办改革的要求，主动治理、未诉先办，聚焦群众诉求集中的重难点问题，多措并举推进整治提升各项任务落细落实，取得积极成效。截至目前，按照“降量提率、排名提升”要求，16 个治理类街乡镇达标退出，一批群众诉求集中的难点问题和历史遗留问题有效破解，基层治理体系和治理机制不断健全，基层治理能力不断提升，街乡镇面貌明显改善。

二、主要做法及成效

（一）党建引领，大力提升基层治理能力

坚持将党的领导贯穿上下、贯彻始终，注重加强基层党建，软件、硬件一起抓，推动基层治理能力不断提升。

积极践行接诉即办改革各项要求。牢固树立群众观点，坚持走群众路线，紧紧围绕市委深化接诉即办改革要求，以群众诉求为引导，闻风而动、有求必应，脚步为亲，深入基层一线，不等不靠、不推不拖，主动出击解决群众身边的操心事、揪心事、烦心事，积极将治理类街乡镇工作融入接诉即办改革的大格局，从“吹哨报到”到“接诉即办”，再到“主动治理”，一步一个脚印，扎实践行各项改革要求。

注重发挥基层党建引领作用。推动治理类街乡镇深入探索党建引领的基层治理方法。海淀区学院路街道多方共谋共建石油共生大院、昌平区龙泽园街道龙泽苑西里党建引领多方共建参与社区治理、房山区拱辰街道南广阳城村党建引领群众自治、通州区张家湾镇“鉴事、见人、建情”拉近党干群关系，逐步打造具有区域特色基层治理品牌。学习借鉴回天地区“党建引领、部门下沉、多方参与、全民共治”经验，通过邀请媒体报道推介、组织实地观摩学习等方式，将回天地区治理经验进一步向治理类街乡镇辐射。

注重政策培训提升基层干部能力。按照督导不是简单的送项目、送资金，更要送点子、送方法、送经验的思路，紧密结合街乡镇基层一线具体需求，针对政策落地“最后一公里”，邀请相关市级部门领导干部详细解读《北京市物业管理条例》《北京市生活垃圾管理条例》等政策文件，提高基层干部精准把握和正确运用政策的能力。月月有培训，围绕政策落地“最后一公里”，聚焦物业管理能力提升、社会组织参与、宅基地管理、老旧小区改造、非经移交等基层普遍反映的共性问题，采取专家授课、案例分享、经验交流等方式，组织开展培训40余次，培训人数3000余人次，以案释策，掰碎说透，推广好经验好做法，提升基层干部业务能力。

（二）系统治理，标本兼治强化区域整体提升

始终坚持系统治理的思想，避免“头疼医头、脚疼医脚”，在把脉诊疗中标本兼治，突出整体思维，注重打好街乡镇整治提升“组合拳”。

实行“方案+清单”精细化管理模式。以市民诉求驱动超大城市治理，督导相关区和治理类街乡镇围绕群众诉求，立足系统治理、主动治理，深入盘点基层治理现状，对照市级督导工作方案，统筹制定区级督导工作方案和街乡镇整治提升工作方案。借鉴疏整促专项行动管理经验，按照“量化、细化、具体化、项目化”原则，梳理问题清单和事项清单并动态更新，形成“一街镇一方案两清单”，20余个市级牵头部门加强任务落实的市级督导和具体事项的协调调度，各区和治理类街乡镇切实履行属地责任，近三年来累计完成清单事项1265个。

建立健全诉求驱动治理的机制。紧紧围绕群众诉求，采取“日监测、周调度、月分析、年评估”方式，依托疏整促综合调度平台，每日实时监测诉求数据和项目进展，全部落点落图；每周梳理热点问题、高频点位，形成治理类街乡镇接诉即办情况周分析报告，分区域分领域加强调度；每月跟踪分析各街乡镇诉求量、诉求类型变化，有针对性开展督导治理，印发27期月度工作专刊总结成效、介绍经验、推动形成比学赶帮超工作氛围。引入第三方开展治理类街乡镇评估体检，深入一线掌握具体情况，形成治理类街乡镇评估报告29个和总报告1个，全面客观评估整治提升效果，提出降低群众诉求量的治理对策建议，为各街乡镇深入治理提供支持。

多措并举打好治理“组合拳”。注重整治、治理、改革三种手段的综合运用，通过整治治标、治理治本、改革破解疑难杂症。与“疏解整治促提升”专项行动等工作紧密结合，打捆推进“占道经营”街头游商、拆违等整治任务；推动回龙观、梨园、大红门等街镇行政区划优化调整，增强基层治理能力；围绕群众诉求集中领域，开展施工噪声治理、农村煤改电等政策研究制定，探索深化对全市有借鉴意义的改革举措。同时把发展的手段放在重要位置，注重补短板、强基础，按照每个治理类街乡镇每年2500万标准加强市级引导资金补助（截至目前共拨付14.75亿元），利用补助资金精准实施700余项小微提升项目，加快补齐民生短板。

（三）吹哨报到，协同联动解决重难点问题

坚持“眼光向下、脚步为亲”，不断完善市、区、街道（乡镇）三级治理机制，各司其职、协同联动、齐抓共管、条块结合、上下联动，集中力量破解一批群众诉求集中的重点难点问题。

合力推动清单事项落实。市级部门突出“强支持、出政策、勤指导”的作用，狠抓难事条块一起办，积极协调市属国企、铁路和军队等单位，召开80余次部门协调会，给铁路、军队等20余家单位发函商请支持，到街乡镇实地走访调研60余次，挖掘问题瓶颈，共商破解难题。市属国企聚焦“三供一业”移交小区物业管理和非经资产移交小区大中修，立足企业经营实际，主动承担社会责任，有序推进物业管理提升和房屋大中修，龙泽园街道辖区内25个首开集团负责的物业管理区域探索统筹治理，131项大中修工程纳入年度实施计划。各区加强统筹调度，下抓两级到社区，将工作进一步延伸至楼门院，各街乡镇落实属地责任，明确任务分工和时限要求，共同推进区级和街乡镇级任务事项669项。

协同联动解决历史遗留问题。市疏整促专项办发挥统筹协调作用，调动各方力量积极参与，织密工作网络，推动一批群众诉求集中的历史遗留问题得到解决：西城区广外街道废弃高压电塔拆除绿化、昌平区北七家镇冠华苑小区配建设施开放、京新高速沙阳路北侧出入口全面开通、回天地区首个闲置锅炉房变身群众活动用房等。依托“每月一题”工作机制，专项推动治理类任务落实，优先纳入、重点推动治理类街乡镇相关点位事项，永定镇惠康家园、永和新苑南区和沙河镇兆丰家园等小区近2万户不动产权证办理已明确解决路径，长阳镇合景领峰小区已取得不动产权证。

创新开展提级响应。围绕跨行业、跨区域、超越基层权限的复杂难题，根据街乡镇提出的“吹哨”诉求，市级部门加大协调力度，下抓两级到街乡镇“报到”支持。近三年来，市级单位到街乡镇报到150余次，召开部门协调会120余次，推动北控物业公司重新接管广外街道国家电网公司华北分部和华电（北京）热电公司6个小区居民，解决回龙观街道龙兴园和天巢园小区近千户居民供电问题，协调推进宋庄、台马水厂水源井更新改造。

（四）抓点带面，以改革创新破解难点共性问题

治理类街乡镇是全市相关工作的先行区、试验区和重点区，深化提炼整治提升工作中好的做法、先进经验和改革措施，可为超大型城市基层治理提供参考借鉴。

坚持“两及时一聚焦”。及时总结提炼交通噪声治理、亦庄新城规划调整责权划分、铁路和中央产权单位老旧小区改造等群众诉求集中的难点问题，推广共性价值的解决案例，发挥示范带动效应。及时会同相关市级部门研究专业管线改造统筹、房屋修缮、房

产证办理等方面共性政策和措施路径，加快推进《北京市老旧小区综合整治专业管线改造统筹工作方案（试行）》《关于加强城镇国有土地上依法建造住宅维修工作指导意见》等相关政策机制在治理类街乡镇尽快落地。聚焦物业管理、市属国企低效闲置资源盘活利用、农村煤改电、停车治理等一批有影响、有价值的共性问题，开展专题研究，形成专项分析报告 10 余期，与各部门一起推动相关领域工作。

专栏 1 物业管理高频问题小区分析研究

居住小区是治理类街乡镇诉求最集中区域，物业管理是诉求最集中领域，占比约 14.1%。市疏整促专项办通过对纳入 2021 年度物业提升专项的 21 个小区深入走访调研，结合群众诉求分析，形成研究报告，旨在为系统推动物业管理问题解决提供参考。研究发现，物业管理类诉求占总接诉量比重的 25.6%，五个具体问题群众诉求较为集中，包括：物业服务不规范、小区停车秩序管理、小区保安、物业收费、业主大会及业委会等问题。究其问题根源，一是源头机制尚未理顺，角色缺位是难点；二是收费机制尚需健全，持续收入是重点；三是服务质量仍需提升，标准明晰是基础；四是部分小区硬件设施老化，老旧小区改造步伐需加快。物业管理直接影响着人民群众的居住生活品质，是社区治理的重要内容。下一步，明确物业管理行业的发展定位，进一步健全物业管理体制机制，推动物业管理融入基层社会治理体系，健全业主委员会治理结构，提升物业服务品质，完善物业服务收费制度，加快小区硬件设施更新改造，提升小区物业管理水平和效能，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要。

推动行政区划优化调整。30 个治理类街乡镇中有一半以上的街乡镇常住人口超 15 万人，在加大治理力度的同时，注重通过管理体制变革，增强服务群众的资源和力量，提升服务群众能力水平。截至目前，回龙观镇、永顺镇、梨园镇、大红门街道等 7 个街乡镇完成行政区划调整，增设社区 50 余个，优化机构配置，夯实了基层管理基础。

加大政策倾斜和项目支持力度。针对群众诉求集中问题，规自、住建、交通、国资、水务等 20 余个市级部门和首发、北控、金隅等 6 个市属国企积极开展专题研究，将治理类街乡镇群众诉求集中的高频问题、高频点位优先纳入部门工作计划，项目安排向治理类街乡镇重点倾斜，政策创新在治理类街乡镇先行试点。治理类街乡镇 154 个小区纳入

市级老旧小区综合整治名单、37 个小区纳入物业管理提升专项治理范围，地铁、快速路、高速沿线相关点位纳入 2022 年噪声治理试点。按照“一小区一方案”原则，编制完成 11 个老旧小区管线统筹改造初步方案，并加快推动落地实施。

专栏 2 治理类街乡镇老旧小区专业管线统筹改造

治理类街乡镇中老旧小区管线问题是接诉即办群众诉求热点，市发改委能源处、市疏整促专项办、基础处梳理治理类街乡镇重点老旧小区的综合整治专业管线改造情况，针对朝阳区 5 个、通州区 2 个、昌平区 4 个小区有两项及以上专业管线改造需求的小区进行现场踏勘，召开专项对接工作会，按照“一小区一方案”的原则，编制完成 11 个小区专业管线改造初步方案，明确改造内容、工程投资、资金来源。下一步将确定实施主体，积极落实资金，由实施主体会同各专业公司、相关部门编制统一的规划设计、实施方案，统筹开展前期工作，有序组织施工，同时积极做好居民解释工作，搭建居委会、实施主体、施工单位、业主组织参与的议事平台，及时回应居民诉求，做好老旧小区专业管线统筹改造宣传工作。

（五）延伸拓展，不断完善督导治理机制

建立完善督导“前有约谈、中有调度、后有跟进”闭环管理，不断提升治理效果。

事前有“未进先治”预警约谈。突出主动治理，对当月进入全市接诉量前十但未纳入治理类的街乡镇开展预警约谈，通过实地调研、点位勘察、重点问询等方式，会同市、区、街乡镇相关部门共同开展诉求集中问题分析、风险预判，对集中进入接诉量全市前十位较多的区政府发送督导工作建议函，强化对区级经常性指导和督促。截至目前，累计约谈督导 39 个非治理类街乡镇，向顺义、丰台等 5 个区发送督导工作建议函，经提醒预警后的街乡镇均未进入治理类。

事中有协调调度解难题。依托疏整促综合调度平台进行清单事项进展跟踪、群众诉求动态分析，重点关注进展缓慢清单事项、增幅较大群众诉求，及时分析研判，采取有效措施加强统筹调度，围绕重点事项和典型问题，开展“吹哨报到”和对接协调，持续推动清单事项及新增的群众诉求集中的高频问题得到有效解决。

事后有跟踪帮扶。落实“退出不等于放松、工作要常抓不懈”“一段时间内政策和

机制不变”的工作要求，持续跟踪监测已退出市级督导治理类街乡镇群众诉求变化情况，市级部门继续协调推进各自牵头领域未完成的清单事项取得实质性进展，对新增的群众诉求集中事项，继续通过“吹哨报到”等方式支持各区、街乡镇开展综合治理工作。

三、下一步工作

《北京市接诉即办工作条例》中提出“市、区人民政府应当聚焦诉求反映集中的高频次、共性问题，开展重点领域和区域治理”，进一步明确将重点区域治理纳入主动治理范围，为深入推进治理类街乡镇工作提供了法律保障。

面对新阶段、新形势、新要求，要深入贯彻落实《北京市接诉即办工作条例》，按照全市接诉即办改革相关要求，强化党建引领、大抓基层的鲜明导向，紧扣“七有”要求、“五性”需求，以治理类街乡镇作为重点领域和区域治理的“主战场”，在深入总结近三年做法经验基础上，强化治理类街乡镇工作全面系统的制度化设计，充分调动各方面力量参与的主动性和积极性，持续在夯实基础、完善功能、补齐短板、强化治理、创新政策、破解高频难点问题等方面下功夫，切实解决好群众身边的操心事、烦心事、揪心事，逐步将治理类街乡镇打造为体现首都基层治理体系和治理能力现代化的典范区域。在实际工作中注重抓好三个方面：

（一）坚持系统治理，完善治理机制

要把系统治理的理念贯彻始终，把群众诉求解决与属地各项经济社会发展具体任务有机融合，突出统筹兼顾、标本兼治、长短结合，着力从根本上、源头上解决引发群众诉求量的重难点问题。建立完善市专项办统筹、部门牵头、各区主责、多级联动的治理机制，各区落实区域治理主体责任，组织开展治理类街乡镇整治提升，确保完成“降量提率、排名提升”治理目标，市级部门主动开展治理类街乡镇群众诉求集中事项的专项治理和报到服务。

（二）注重改革创新，破解重难点问题

把改革放在更加突出的位置，针对小区中物业服务、配套设施、停车管理等集中诉求，

以及农村中基础设施、违法建设、拆迁腾退等疑难问题和历史遗留问题，深化群众诉求分析引导，强化诉求背后问题挖掘，积极利用改革的思维、创新的办法推动破解。突出治理类街乡镇在相关工作当中重点区、先行区、试验区的作用，与疏整促专项行动、“每月一题”相互融合，与城市更新、新农村建设等紧密结合，探索开展先行先试政策的试点，积极促进接诉即办创新政策率先在治理类街乡镇具体点位落地实施，集中更多力量推进整治提升工作。

（三）加强示范引领，切实提升基层治理能力

紧盯基层反映的个案问题，以抓案例、促提升的方式，解剖麻雀，通过案例找准存在问题、创新解决方法、细化政策落地路径，总结形成有特色、有亮点、可复制、可推广的先进经验，发挥好示范引领作用，为全市基层治理工作提供参考借鉴，推动形成典型引路、以点带面、比学赶帮超的工作局面。同时，坚持党建引领，推动基层党组织充分发挥战斗堡垒作用，带动社会各方协同联动，加强典型经验、典型人物的梳理推介，加大培训力度，做好政策解读，提升基层干部队伍综合能力素质。

附件 1

30 个治理类街乡镇接诉即办情况

序号	分类	街乡镇	接诉量		综合排名	
			2021 年累计 (1-11 月)	全市排名	2020 年	2021 年月均 (1-11 月)
1	市级督导	(房) 长阳镇	17901	1	161	251
2		(丰) 新村街道	10811	12	311	264
3		(通) 宋庄镇	15539	3	244	240
4		(昌) 北七家镇	15233	4	298	226
5		(通) 马驹桥镇	16864	2	293	227
6		(丰) 大红门街道	11554	7	246	282
7		(通) 张家湾镇	13213	5	329	239
8		(丰) 六里桥街道	10481	14	266	269
9		(丰) 东铁匠营街道	10494	13	238	241
10		(通) 台湖镇	12166	6	291	277
11		(昌) 龙泽园街道	10392	16	327	92
12		(门) 永定镇	10388	17	325	228
13		(昌) 沙河镇	9993	21	333	174
14		(通) 永顺镇	9679	27	308	271
1	已退出 市级督导	(房) 拱辰街道	11476	9	140	235
2		(房) 城关街道	10889	11	245	261
3		(大) 西红门镇	10443	15	271	257
4		(海) 北太平庄街道	8681	49	250	179
5		(西) 广外街道	8871	44	214	150
6		(朝) 望京街道	8878	43	240	180
7		(朝) 三间房地区	7862	68	322	298
8		(通) 梨园镇	8514	53	290	204
9		(大) 旧宫镇	7614	73	155	230
10		(朝) 高碑店地区	7483	79	320	284
11		(昌) 回龙观街道	6073	134	249	123
12		(大) 青云店镇	6578	116	110	166
13		(海) 学院路街道	6256	125	52	55
14		(密) 鼓楼街道	7086	93	164	201
15		(海) 万寿路街道	3930	214	235	38
16		(昌) 史各庄街道	3172	256	275	142

附件 2

30 个治理类街乡镇进入和退出情况

序号	行政区	街乡镇名称	纳入市级督导时间	达标退出时间
1	通州区	永顺镇	2019 年 5 月	持续治理
2	通州区	梨园镇	2019 年 5 月	2021 年 10 月
3	丰台区	东铁匠营街道	2019 年 5 月	持续治理
4	昌平区	北七家镇	2019 年 5 月	持续治理
5	房山区	长阳镇	2019 年 5 月	持续治理
6	昌平区	沙河镇	2019 年 5 月	持续治理
7	大兴区	旧宫镇	2019 年 5 月	2020 年 12 月
8	昌平区	回龙观街道	2019 年 5 月	2021 年 6 月
9	昌平区	龙泽园街道	2019 年 5 月	持续治理
10	昌平区	史各庄街道	2019 年 5 月	2021 年 6 月
11	西城区	广外街道	2019 年 5 月	2020 年 9 月
12	密云区	鼓楼街道	2019 年 5 月	2020 年 9 月
13	通州区	宋庄镇	2019 年 6 月	持续治理
14	丰台区	大红门街道	2019 年 6 月	持续治理
15	通州区	台湖镇	2019 年 6 月	持续治理
16	海淀区	北太平庄街道	2019 年 6 月	2020 年 9 月
17	通州区	马驹桥镇	2019 年 7 月	持续治理
18	通州区	张家湾镇	2019 年 7 月	持续治理
19	朝阳区	三间房地区	2019 年 7 月	2021 年 10 月
20	丰台区	卢沟桥街道	2019 年 8 月	持续治理
21	朝阳区	高碑店地区	2019 年 8 月	2021 年 10 月
22	丰台区	新村街道	2019 年 8 月	持续治理
23	房山区	拱辰街道	2019 年 8 月	2020 年 12 月
24	大兴区	青云店镇	2019 年 9 月	2020 年 11 月
25	房山区	城关街道	2019 年 9 月	2020 年 11 月
26	大兴区	西红门镇	2019 年 9 月	2020 年 12 月
27	朝阳区	望京街道	2019 年 6 月	2020 年 10 月
28	海淀区	万寿路街道	2019 年 6 月	2020 年 10 月
29	海淀区	学院路街道	2019 年 6 月	2020 年 10 月
30	门头沟区	永定镇	2020 年 9 月	持续治理

北京 12345 市民服务热线数据报告

接诉即办工作开展以来，12345 市民服务热线（以下简称“12345 热线”）通过持续推进热线归并整合，融合互联网诉求反映渠道，汇集了大量民生诉求数据，基本实现同一平台的系统化汇聚和智能化管理。本报告对近三年的 12345 热线数据进行简要分析，呈现其规律性特点、群众反映热点问题及诉求办理情况。

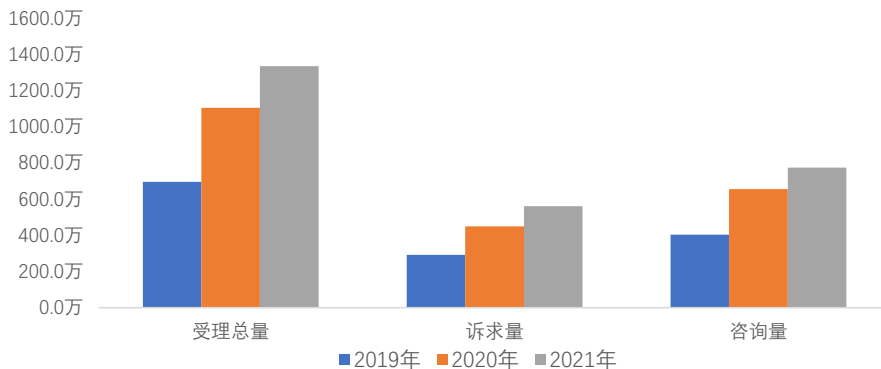
一、总体情况

三年来，12345 热线共受理群众反映 3134 万件，其中，电话反映 2886 万件，占比 92.1%，网络反映 248 万件，占比 7.9%。诉求派单 1301 万件，占比 41.5%，解答咨询 1833 万件，占比 58.5%。

（一）受理总量逐年提升

随着接诉即办改革的深入，社会影响力不断扩大，12345 热线受理总量逐年提升，从 2019 年的 696 万件到 2021 年的 1335 万件，增长了 91.8%。

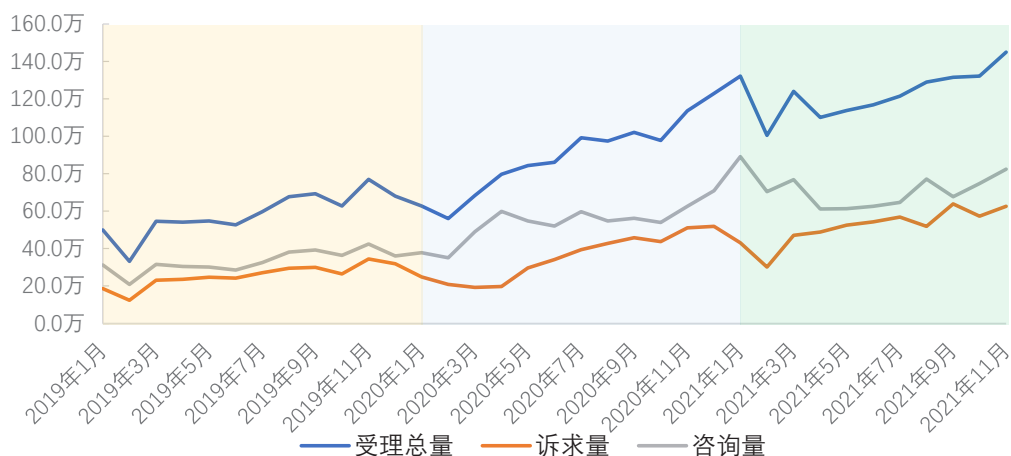
近三年受理总量变化情况



注：2021年数据截至2021年11月30日

从月度受理情况的变化看，除春节、国庆等法定假期略有下降外，各月受理量呈稳步上升趋势。2019年2月和11月为年度受理量最低点和最高点，分别为33万件和77万件；2020年2月和12月为年度受理量最低点和最高点，分别为56万件和123万件；截至2021年11月，年度受理量最低点为2月、最高点为11月，分别为101万件和145万件。每年受理量最低点和最高点均呈现上升趋势。

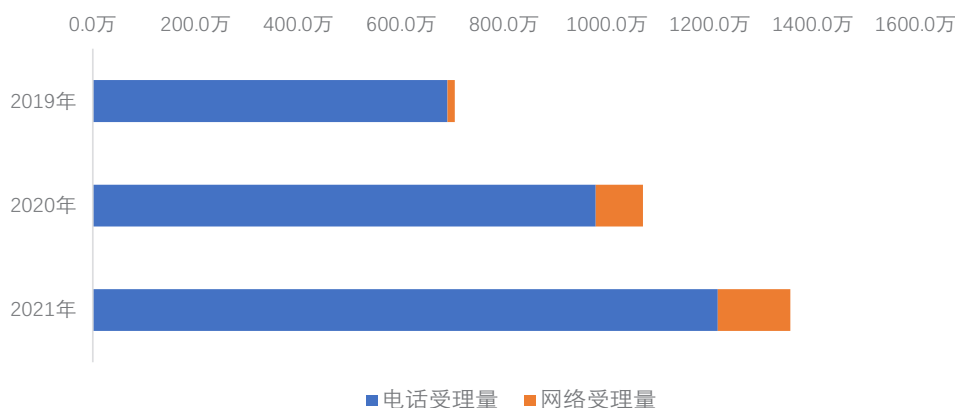
近三年受理情况每月变化情况



(二) 受理渠道不断拓展

电话渠道为12345热线受理主渠道，近三年电话渠道的受理量占比为92.1%。12345热线陆续开通17个网络渠道，不断提升网络渠道受理能力。网络渠道受理占比由2019年的不足2%提升至2021年的10%以上，实现多渠道、全时段、全方位受理响应群众诉求。

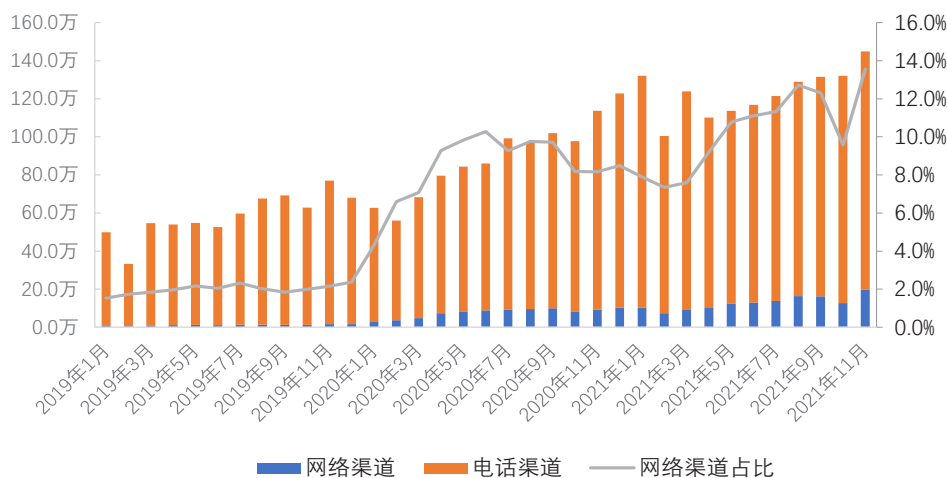
近三年不同渠道受理情况



注：2021年数据截至2021年11月30日

为方便市民反映问题，12345 热线不断丰富受理方式，于 2020 年 1 月开通微信受理渠道。截至 2021 年 11 月，北京 12345 微信受理量为 174 万件，占同期网络渠道受理量的四分之三，大幅提升了网络渠道受理能力和便捷度。

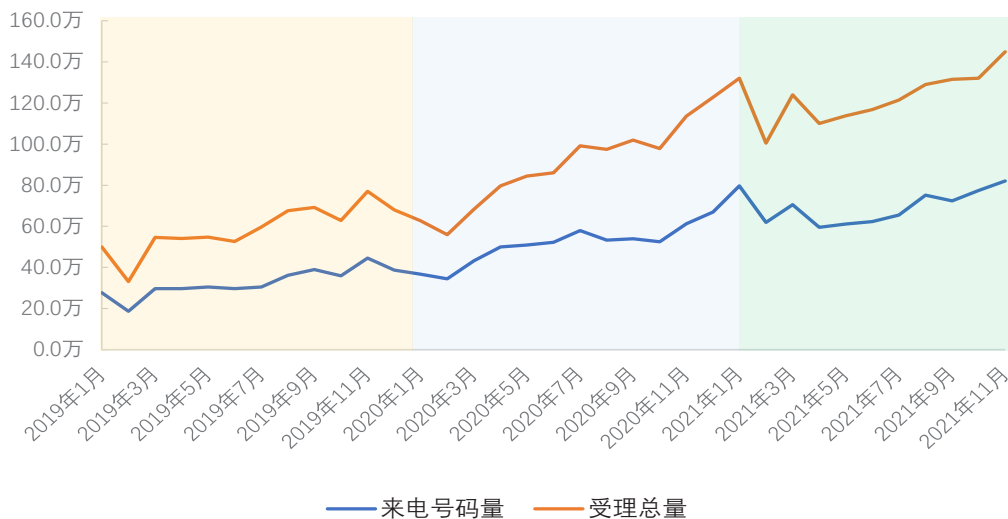
近三年不同渠道受理量每月变化情况



(三) 社会影响和期待持续上升

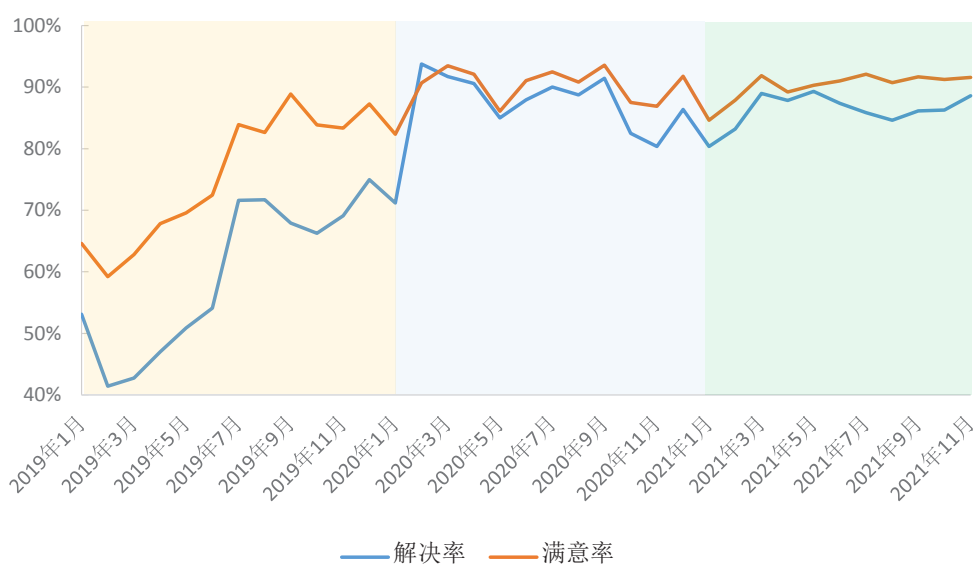
市民对 12345 热线的认可度和使用率持续提升。从来电号码看，热线来电号码量从 2019 年的 282 万个增长到 2020 年的 435 万个，再到 2021 年的 562 万个，三年增长了 99.3%。其中，70 余万个来电号码连续三年拨打 12345 热线。2020 年新增号码比例为 81.8%，2021 年新增号码比例为 76.9%。

近三年 12345 热线每月来电号码数量



市民对接诉即办工作的评价度持续向好，回访结果显示解决率和满意率稳步提升。2019 年全市诉求办理效果显著，解决率从 1 月份的 53.1% 提升至 12 月的 75.0%，满意率也从 64.6% 提升至 87.3%。之后两年解决率与满意率的差距逐渐缩小，解决率稳定在 85% 左右，满意率稳定在 90% 左右。以“解决群众诉求”为导向的考评工作取得了现实效果，12345 热线获得群众普遍认可，三年来接到群众表扬电话共 7.9 万件，从 2019 年 1 月的 952 件增长到目前月均 3000 件，增长约两倍。

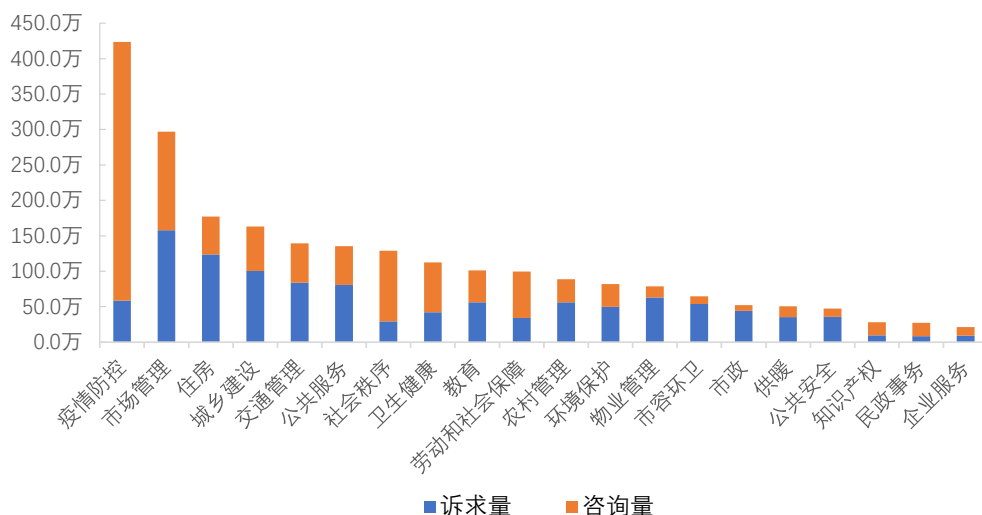
近三年群众回访解决率、满意率每月变化情况



（四）群众反映问题变化趋势

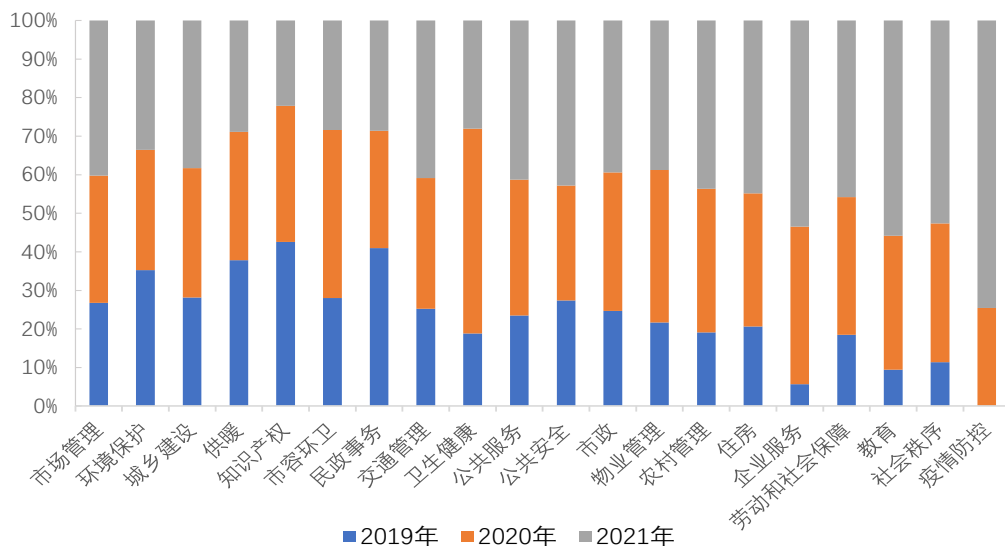
12345 热线根据群众反映问题特点设置三级分类体系，涵盖住房、教育、医疗、养老、交通、社会保障等涉及民生的方方面面。其中，疫情防控、社会秩序、卫生健康、劳动和社会保障、民政事务等问题的咨询量占比较高，住房、物业管理、市容环卫、市政、供暖等问题的诉求量占比较高。

近三年群众反映集中的前二十类问题结构



从近三年群众反映问题占比变化来看，群众关注的热点问题也在发生变化。一方面，市场管理（网络交易、合同违法行为、市场环境秩序）、环境保护（大气污染、噪声污染）、城乡建设（违法建设、拆迁腾退）、供暖（集中供热、清洁能源分户自采暖）、市容环卫（道路保洁、公共区域环境秩序）等问题的反映占比呈下降趋势；另一方面，受新冠疫情、政策变化等因素影响，疫情防控（进出京政策、健康宝使用、新冠疫苗）、社会秩序（经济纠纷）、教育（社会办学）、劳动和社会保障（薪酬纠纷）、企业服务（市场经营管理、合同纠纷）等问题的反映占比呈上升趋势。

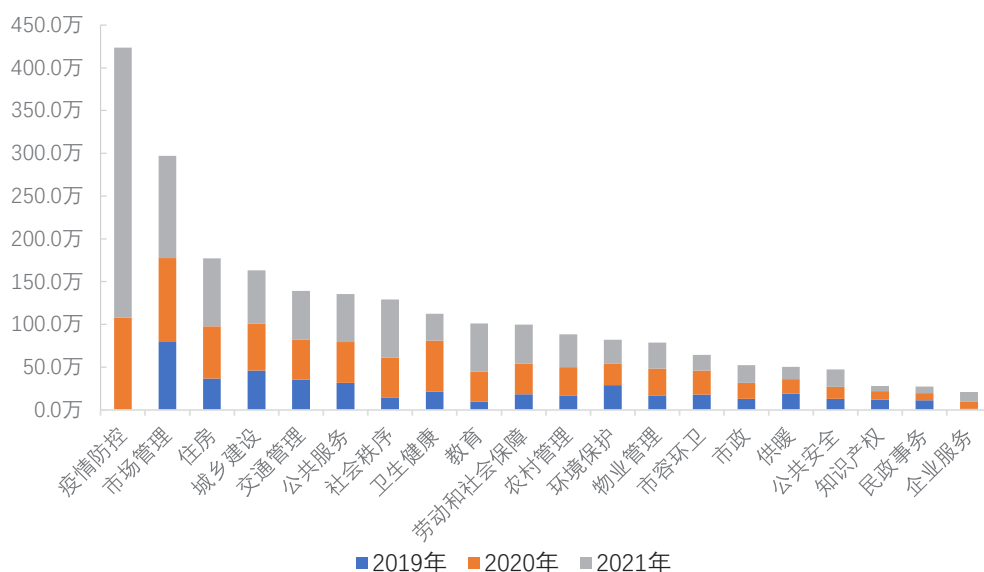
近三年群众反映集中前二十类问题占比情况



二、群众反映前十类问题情况

近三年群众反映的前十类问题分别是疫情防控、市场管理、住房、城乡建设、交通管理、公共服务、社会秩序、卫生健康、教育、劳动和社会保障。

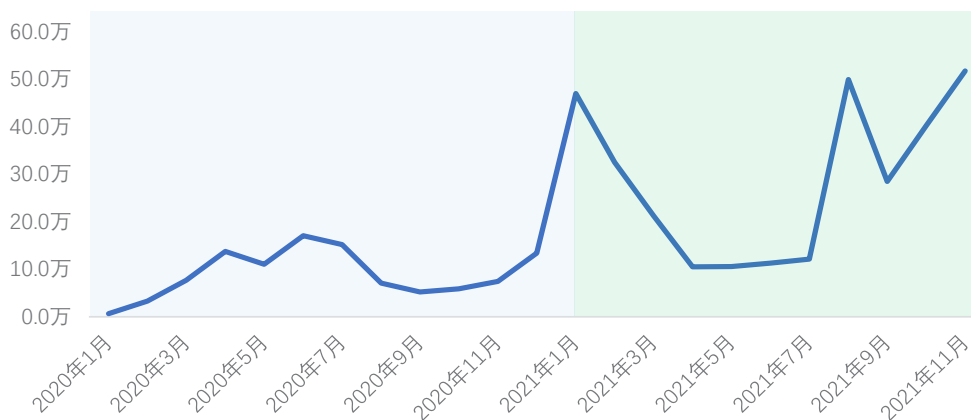
近三年群众反映集中的前二十类问题



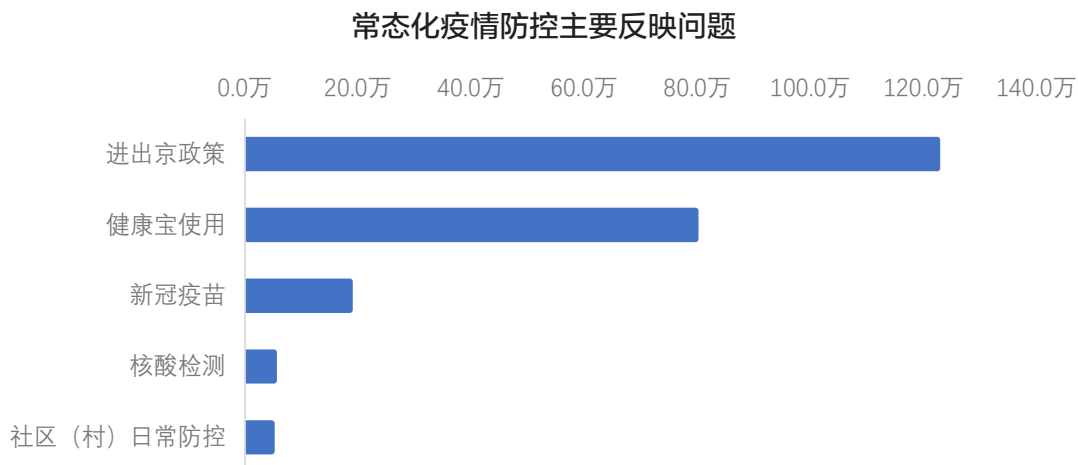
(一) 疫情防控

2020年新冠疫情暴发以来，疫情防控类问题共受理424万件。从各月受理量看，疫情暴发初期，物资保障、疫情导致退费、社区（村）防控措施等问题反映较多；随着复工复产工作的推进，外地人员返京、开具健康证明等诉求随之上升。

近两年疫情防控各月受理量变化情况

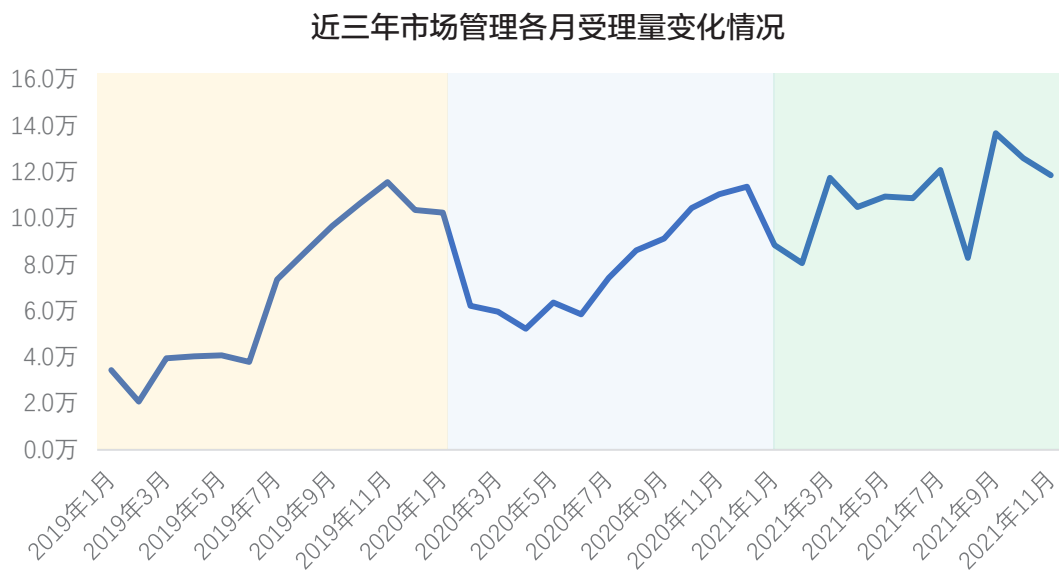


在常态化疫情防控工作下，进出京政策、健康宝使用、新冠疫苗、核酸检测、社区（村）日常防控等问题反映较为集中。



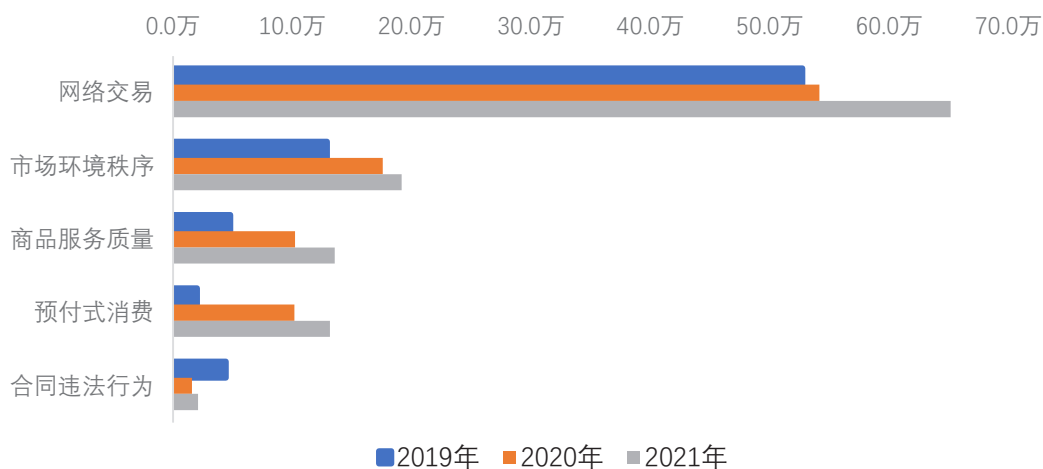
（二）市场管理

近三年市场管理类问题共受理 297 万件。从各月受理量看，市场管理类问题在每年 6 月后逐渐上升，下半年群众反映相对集中，11 月、12 月为相对高点。



市场管理类问题主要反映在网络交易（172 万件）、市场环境秩序（50 万件）、商品服务质量（29 万件）、预付式消费（25 万件）、合同违法行为（8 万件）等方面。

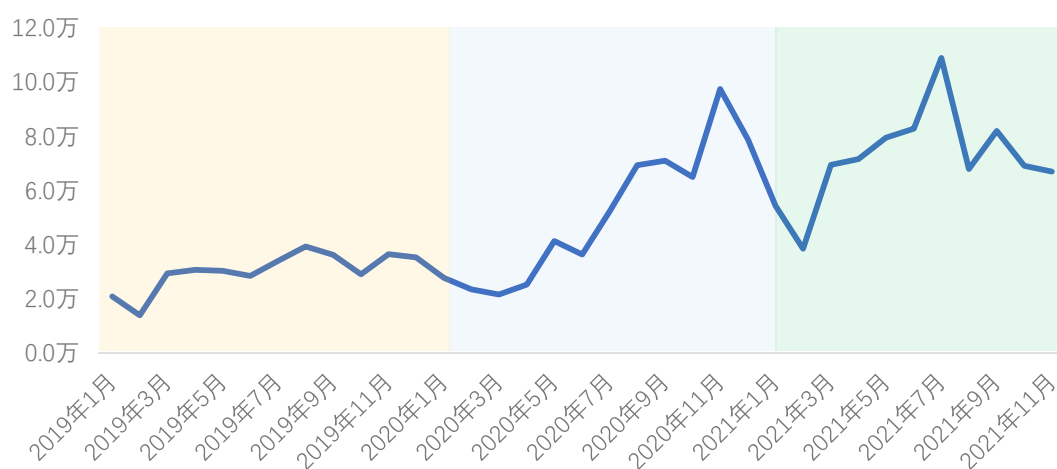
近三年市场管理主要反映问题



(三) 住房

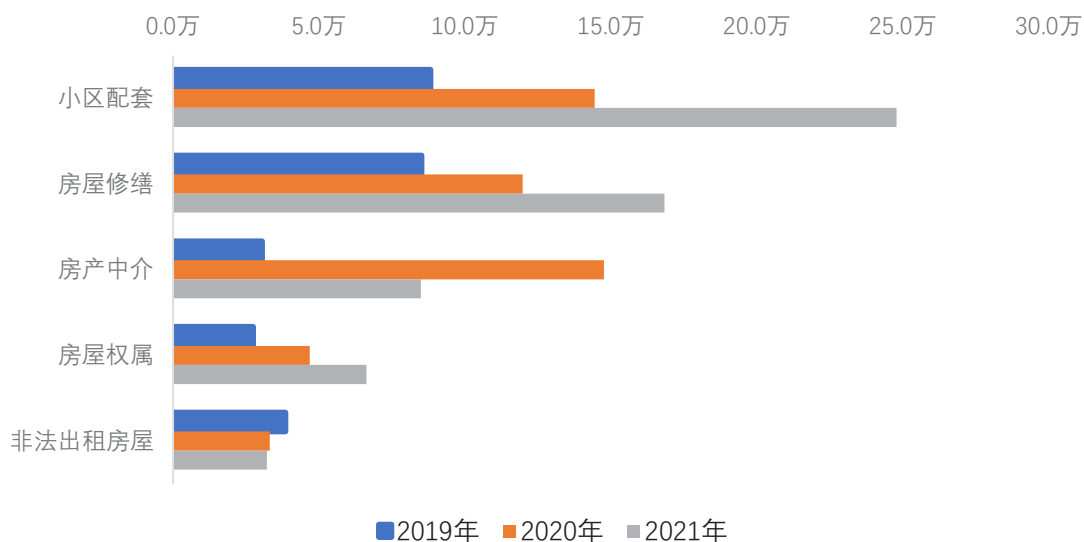
近三年住房类问题共受理 177 万件。从各月受理量看，住房类问题在 2020 年 5 月后增幅明显，7 月至 9 月份房屋修缮类问题反映集中。

近三年住房各月受理量变化情况



住房类问题主要反映在小区配套（48 万件）、房屋修缮（37 万件）、房产中介（26 万件）、房屋权属（14 万件）、非法出租房屋（10 万件）等方面。

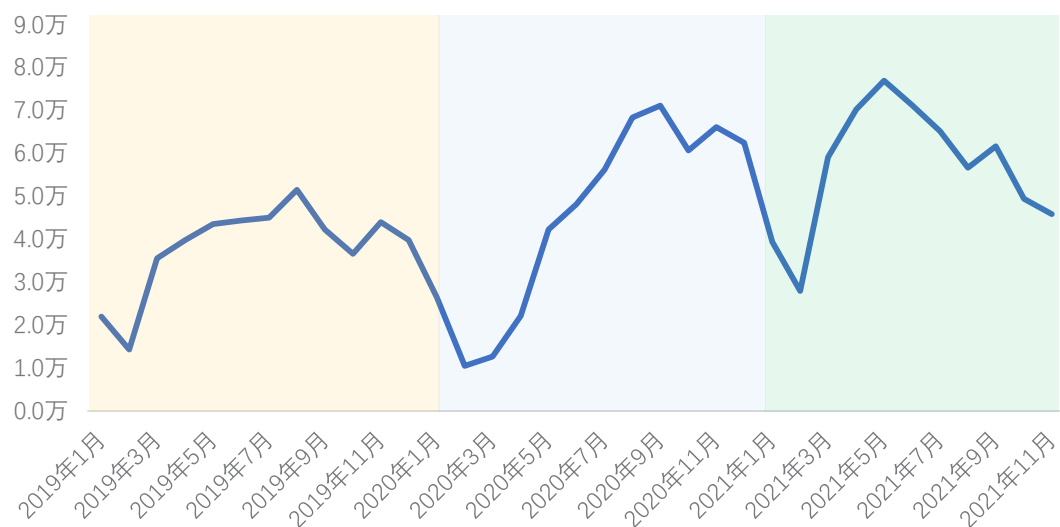
近三年住房主要反映问题



(四) 城乡建设

近三年城乡建设类问题共受理 163 万件。从各月受理量看，城乡建设类问题在每年 6 月至 11 月反映相对集中。

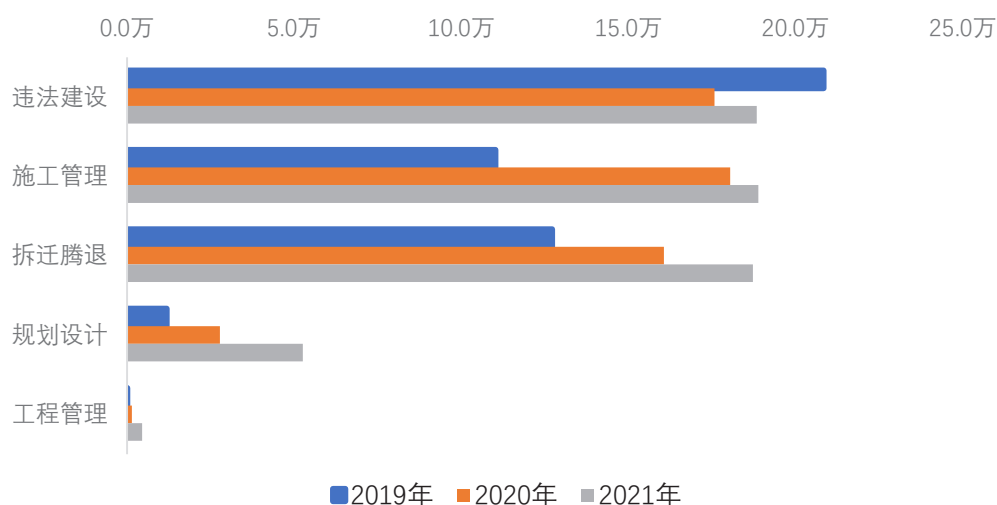
近三年城乡建设各月受理量变化情况



城乡建设类问题主要反映在违法建设（57 万件）、施工管理（48 万件）、拆迁腾退（48

万件)、规划设计(9万件)、工程管理(1万件)等方面。

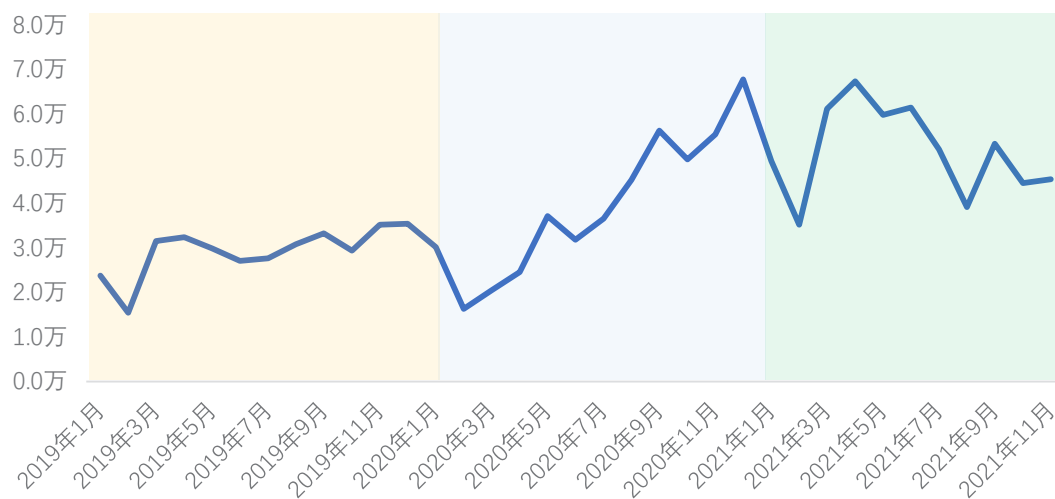
近三年城乡建设主要反映问题



(五) 交通管理

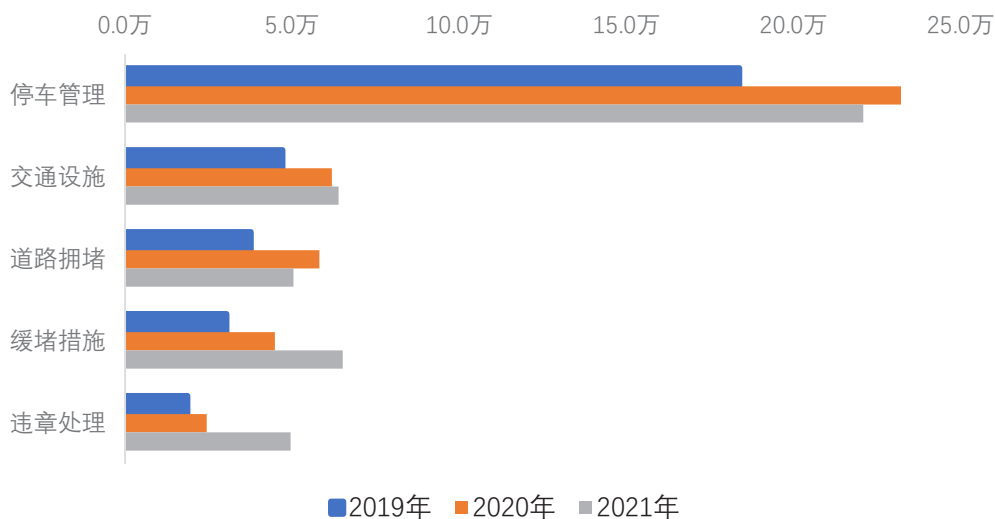
近三年交通管理类问题共受理 139 万件。从各月受理量看, 交通管理类问题在 2020 年 3 月后逐渐上升, 在 2021 年 1 月达到相对高点, 随后有所下降。

近三年交通管理各月受理量变化情况



交通管理类问题主要反映在停车管理(64万件)、交通设施(17万件)、道路拥堵(15万件)、缓堵措施(14万件)、违章处理(9万件)等方面。

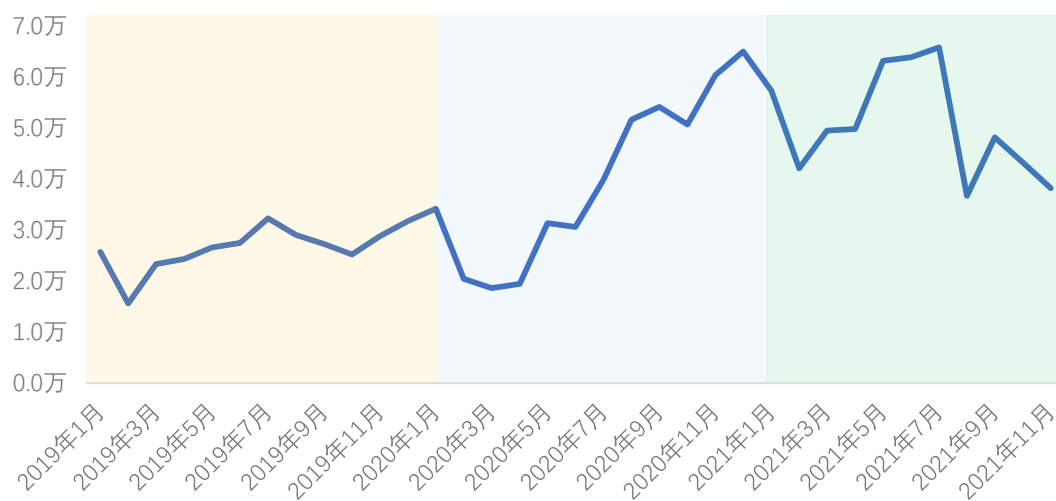
近三年交通管理主要反映问题



（六）公共服务

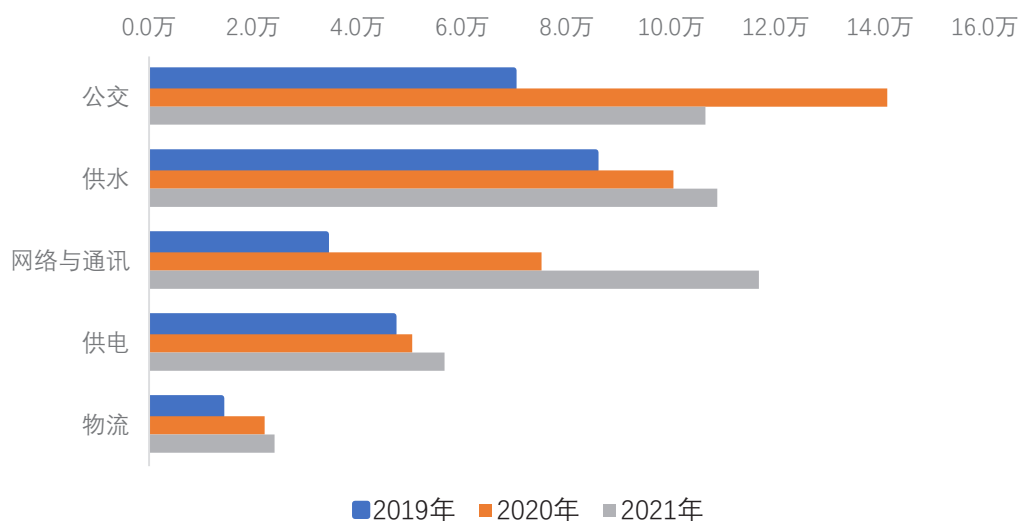
近三年公共服务类问题共受理 135 万件。从各月受理量看，公共服务类问题在 2020 年 5 月后逐渐上升，在 2020 年 12 月达到相对高点，随后有所下降。

近三年公共服务各月受理量变化情况



公共服务类问题主要反映在公交（32 万件）、供水（30 万件）、网络与通讯（23 万件）、供电（15 万件）、物流（6 万件）等方面。

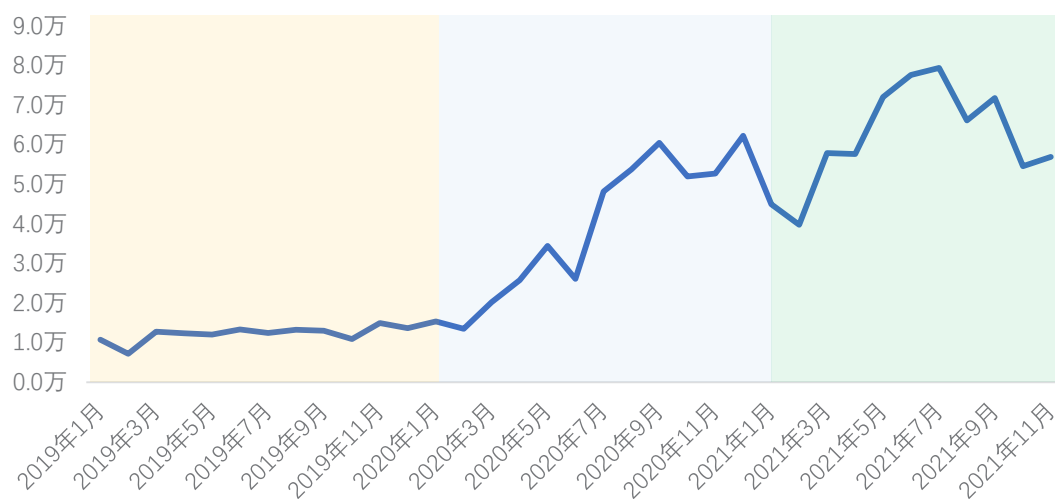
近三年公共服务主要反映问题



（七）社会秩序

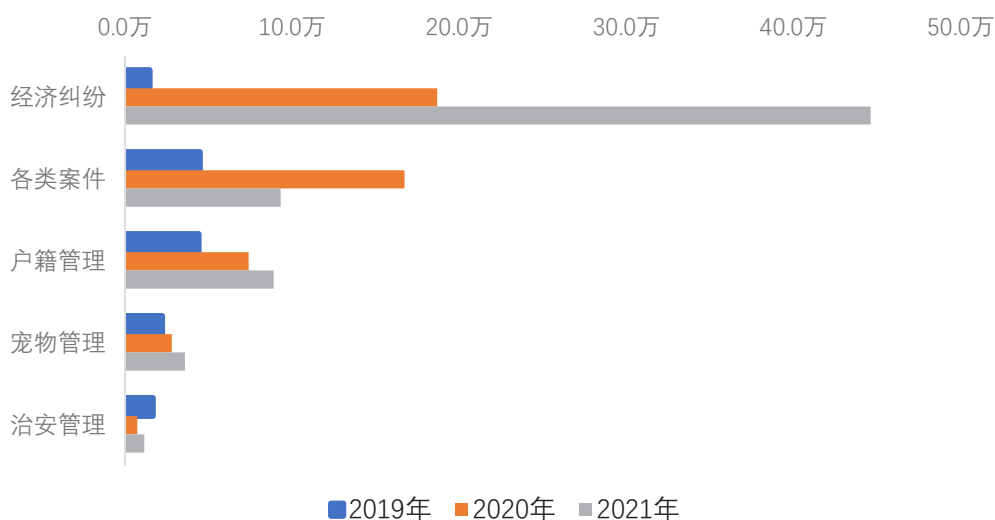
近三年社会秩序类问题共受理 129 万件。从各月受理量看，社会秩序类问题在 2020 年 7 月后逐渐上升，在 2021 年 7 月达到相对高点。

近三年社会秩序各月受理量变化情况



社会秩序类问题主要反映在经济纠纷（65 万件）、各类案件（31 万件）、户籍管理（21 万件）、宠物管理（9 万件）、治安管理（4 万件）等方面。

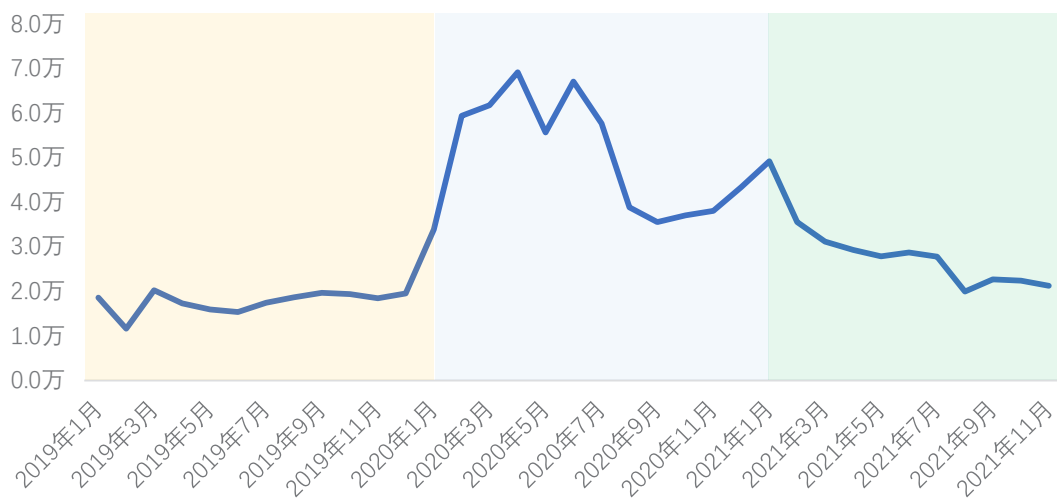
近三年社会秩序主要反映问题



（八）卫生健康

近三年卫生健康类问题共受理 113 万件。从各月受理量看，卫生健康类问题 2019 年反映量相对平稳，在 2020 年 2 月快速上升并达到相对高点，随后稳步下降。

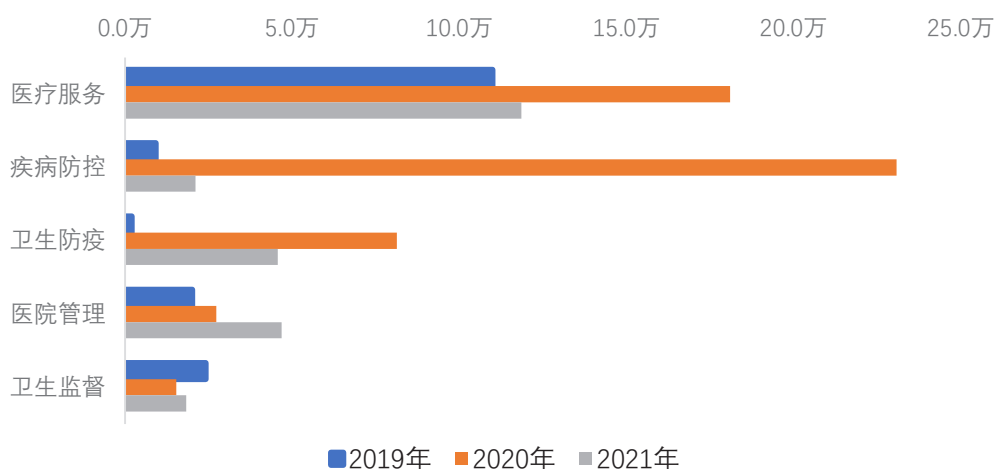
近三年卫生健康各月受理量变化情况



卫生健康类问题主要反映在医疗服务（41 万件）、疾病防控（26 万件）、卫生防疫（13

万件)、医院管理(9万件)、卫生监督(6万件)等方面。

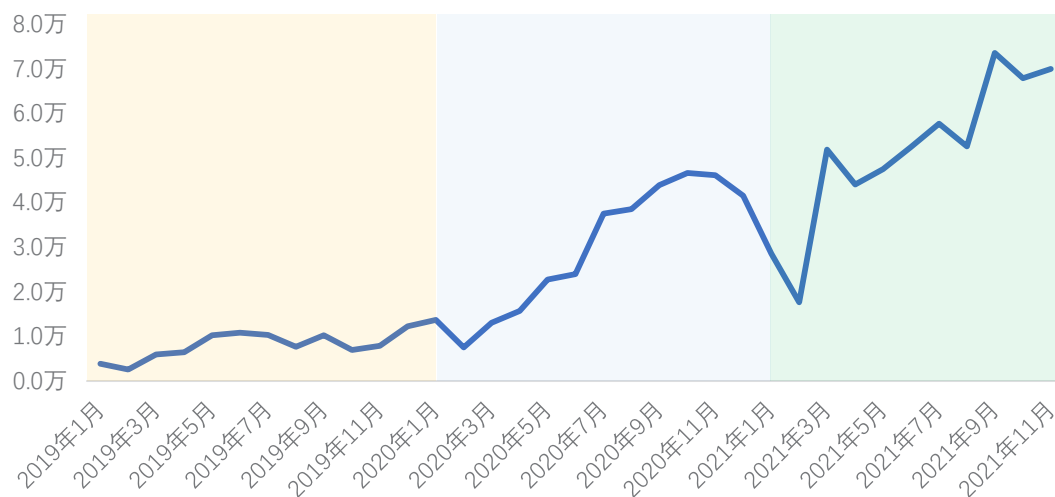
近三年卫生健康主要反映问题



(九) 教育

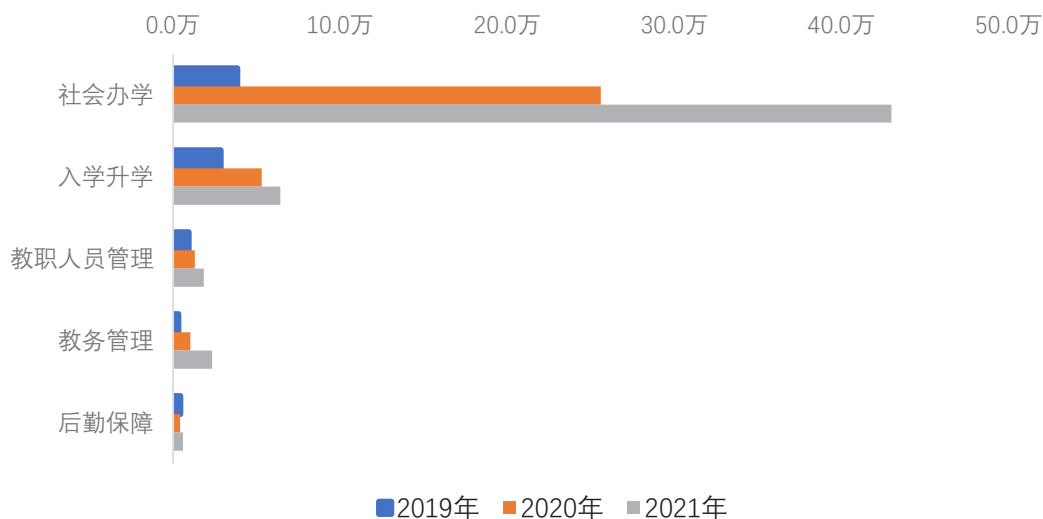
近三年教育类问题共受理 101 万件。从各月受理量看,教育类问题 2019 年反映量相对平稳,2020 年 3 月后逐渐上升,在 2021 年 9 月达到相对高点。

近三年教育各月受理量变化情况



教育类问题主要反映在社会办学(72万件)、入学升学(15万件)、教职人员管理(4万件)、教务管理(4万件)、后勤保障(2万件)等方面。

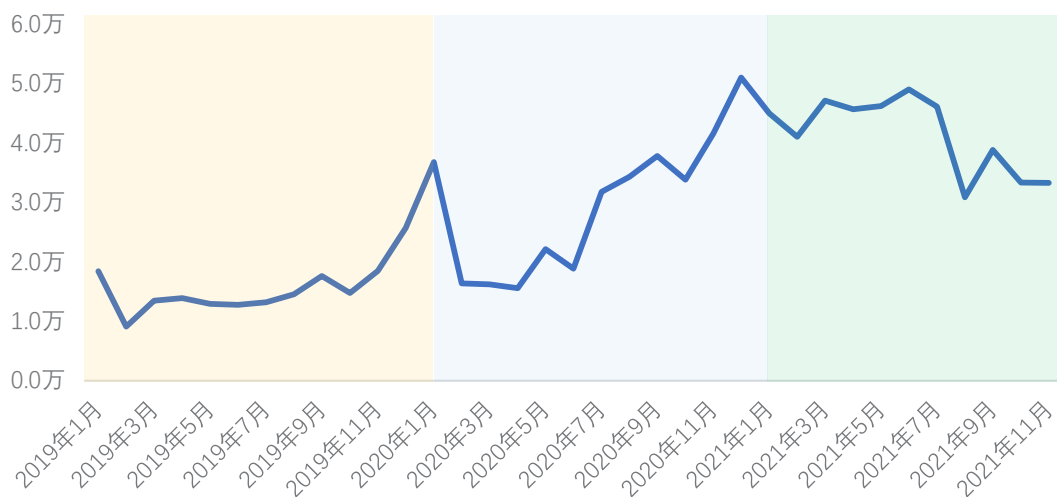
近三年教育主要反映问题



(十) 劳动和社会保障

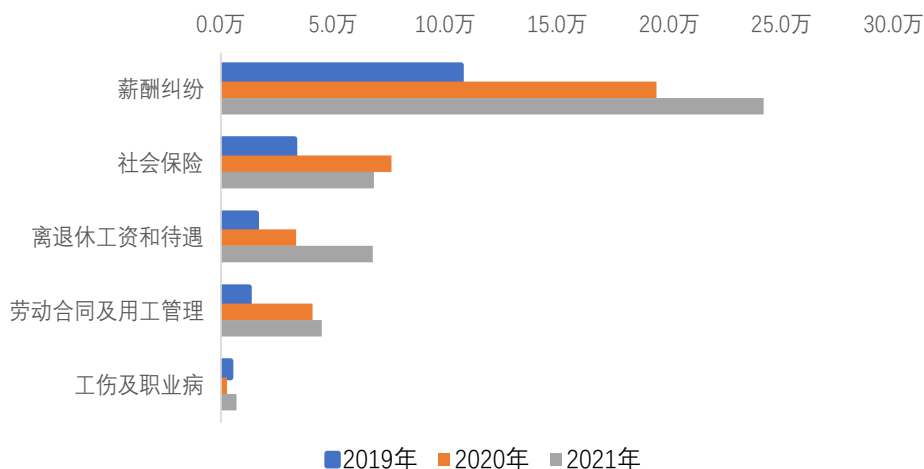
近三年劳动和社会保障类问题共受理 100 万件。从各月受理量看，劳动和社会保障类问题在每年年底反映相对集中，在 2020 年 12 月达到相对高点。

近三年劳动和社会保障各月受理量变化情况



劳动和社会保障类问题主要反映在薪酬纠纷（54 万件）、社会保险（18 万件）、离退休工资和待遇（12 万件）、劳动合同及用工管理（10 万件）、工伤及职业病（1 万件）等方面。

近三年劳动和社会保障主要反映问题



三、群众诉求办理情况

12345 热线在接诉即办工作中发挥主渠道作用，持续推进诉求派单和办理工作，陆续开通街乡镇直派，拓展国资和电商企业覆盖范围，完善包括街乡镇、各区、市级单位的三级派单体系，建立群众诉求办理的闭环运行机制。目前覆盖 16 区及下辖 343 个街乡镇、65 家市属委办局、49 家国有企业、60 家电商企业。

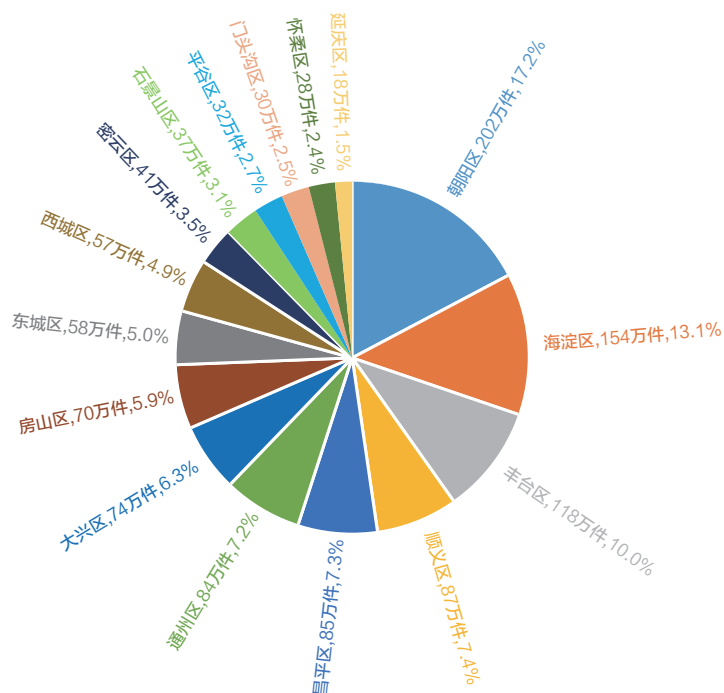
（一）各类单位承办情况

近三年 12345 热线派单诉求全部由区级部门、街乡镇、市属机构、国有企业、电商企业等单位办理。其中，区级部门承办占比 37.8%，街乡镇承办占比 36.0%，市属机构承办占比 16.1%，国有企业承办占比 7.4%，电商企业及其他单位承办占比 2.7%。

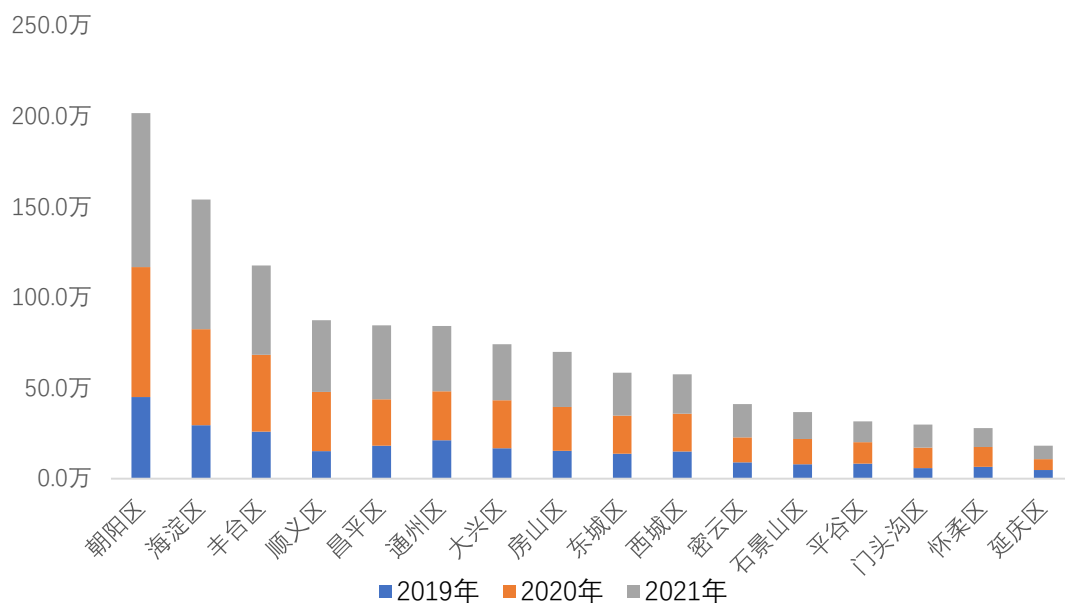
1. 各区承办情况

从各区承办情况来看，近三年各区承办量最多的是朝阳区，共办理诉求 202 万件，占 16 区承办总量的 17.2%。承办量最少的是延庆区，共办理诉求 18 万件，占 16 区承办总量的 1.5%。

近三年各区承办占比情况



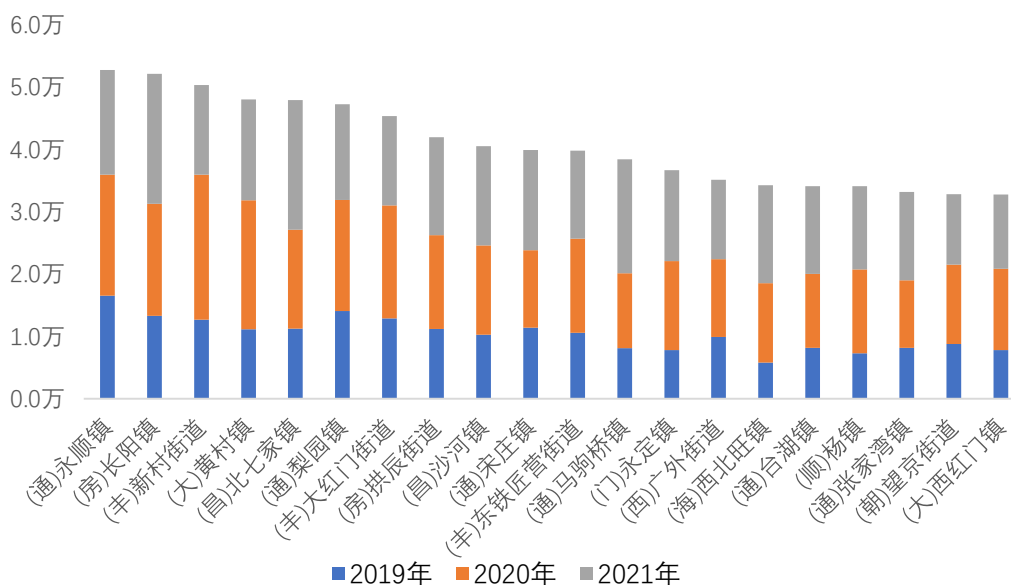
近三年各区承办情况



2. 街乡镇承办情况

从各街乡镇承办情况来看，从 2019 年的 333 个街乡镇到目前的 343 个街乡镇，承办量达到 5 万件以上的街道包括通州区永顺镇、房山区长阳镇、丰台区新村街道。

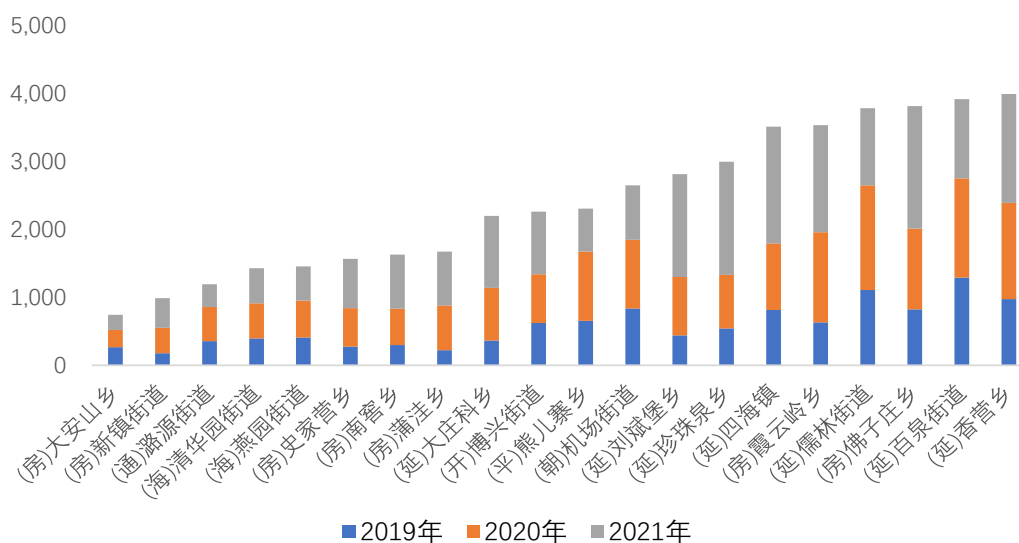
近三年承办量最多的前二十位街乡镇



注：部分行政区划变更的街乡镇未纳入统计。

承办量4000件以下的街乡镇有20个，其中房山区大安山乡承办量最少，不足1000件。

近三年承办量最少的前二十位街乡镇



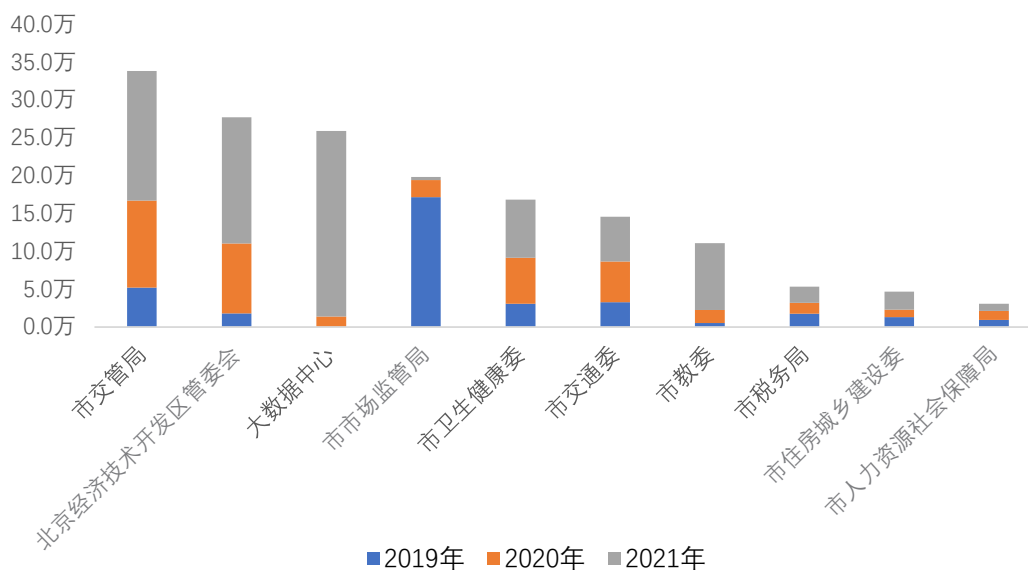
注：部分行政区划变更的街乡镇未纳入统计。

3. 市属机构承办情况

从各市属机构承办情况来看，近三年市属机构承办量最多的是市交管局，共办理诉

求 34 万件；其次是北京经济技术开发区管委会，共办理诉求 28 万件。

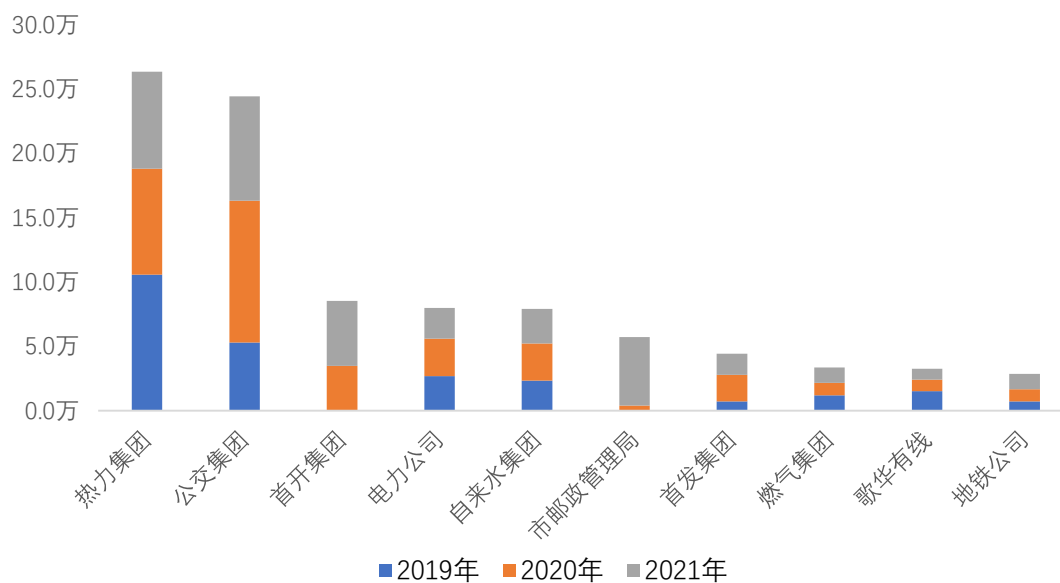
近三年承办量最多的前十位市属机构



4. 国有企业承办情况

从各国有企业承办情况来看，近三年承办量最多的是热力集团，共办理诉求 26 万件；其次是公交集团，共办理诉求 24 万件。

近三年承办量最多的前十位国有企业



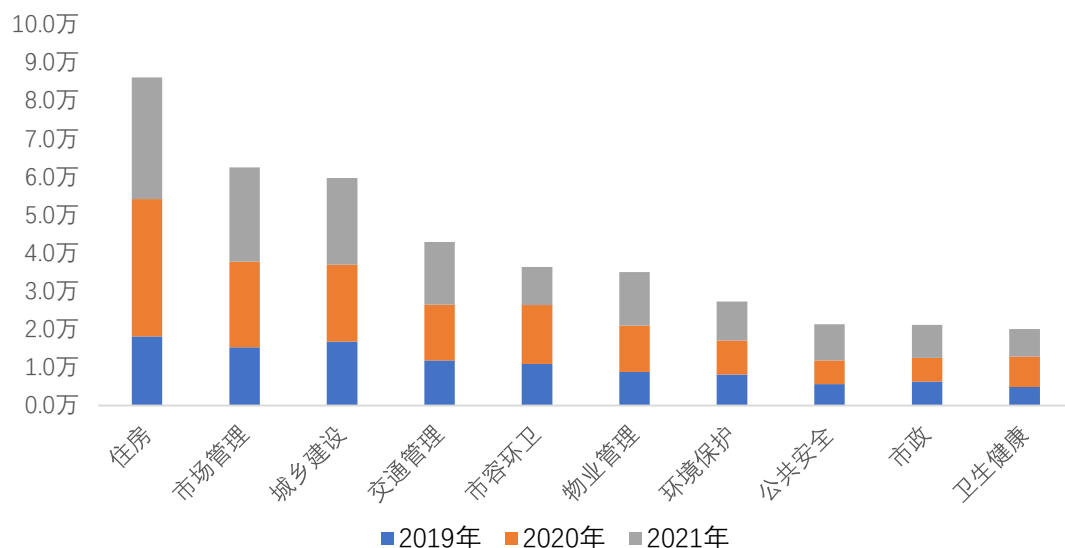
（二）各区承办情况

1. 东城区

东城区共承办诉求约 58 万件，占全市各区承办量的 5.0%。其中，区级部门承办 33 万件，占比 57.1%，街乡镇承办 25 万件，占比 42.9%。承办前五类问题分别是住房（9 万件）、市场管理（6 万件）、城乡建设（6 万件）、交通管理（4 万件）、市容环卫（4 万件）。

从承办量变化情况看，东城区市容环卫、城乡建设、交通管理等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、教育、垃圾分类等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年东城区承办前十类问题

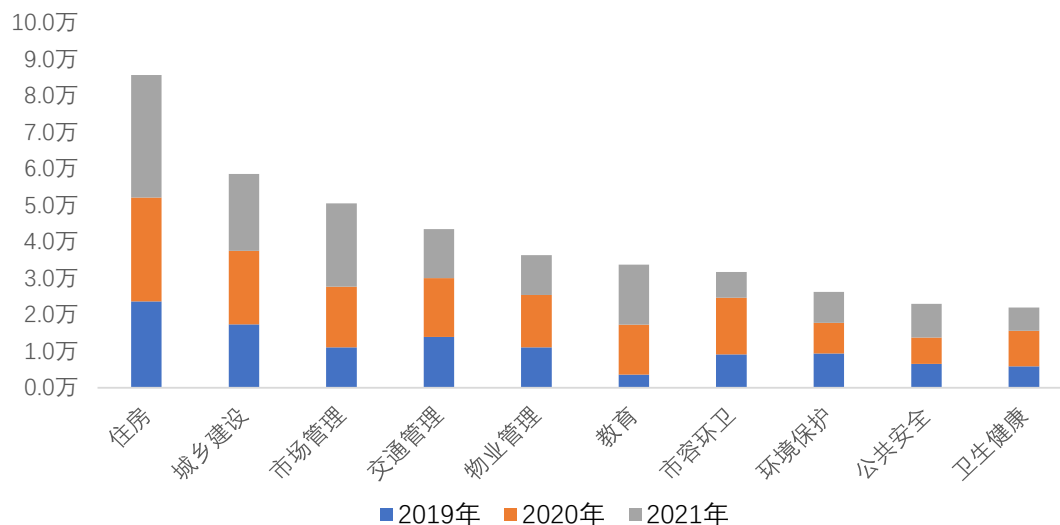


2. 西城区

西城区共承办诉求约 57 万件，占全市各区承办量的 4.9%。其中，区级部门承办 32 万件，占比 56.1%，街乡镇承办 25 万件，占比 43.9%。承办前五类问题分别是住房（9 万件）、城乡建设（6 万件）、市场管理（5 万件）、交通管理（4 万件）、物业管理（4 万件）。

从承办量变化情况看，西城区交通管理、市容环卫、物业管理等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、教育、市场管理等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年西城区承办前十类问题

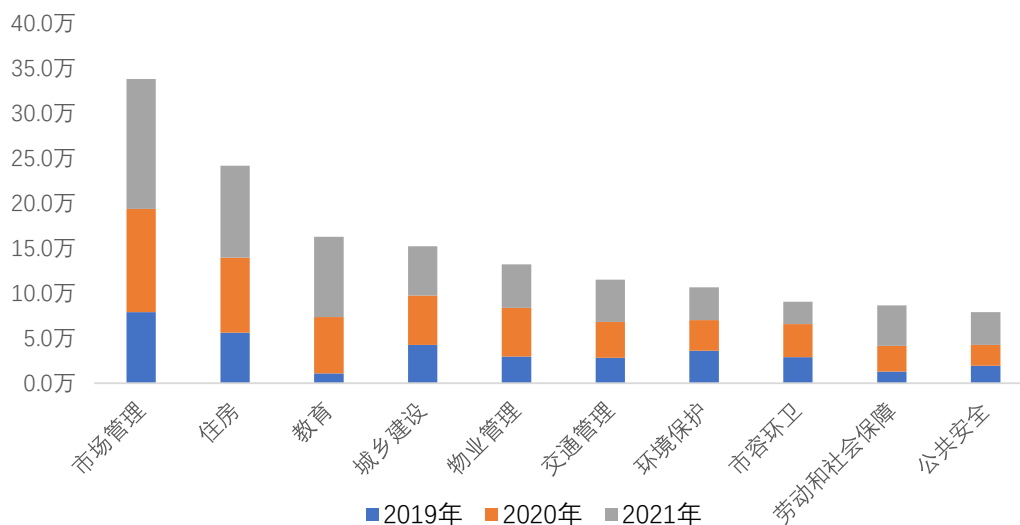


3. 朝阳区

朝阳区共承办诉求约 202 万件，占全市各区承办量的 17.2%。其中，区级部门承办 124 万件，占比 61.5%，街乡镇承办 78 万件，占比 38.5%。承办前五类问题分别是市场管理（34 万件）、住房（24 万件）、教育（16 万件）、城乡建设（15 万件）、物业管理（13 万件）。

从承办量变化情况看，朝阳区环境保护、市容环卫、城乡建设等问题的承办量占比呈下降趋势；教育、疫情防控、劳动和社会保障等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年朝阳区承办前十类问题

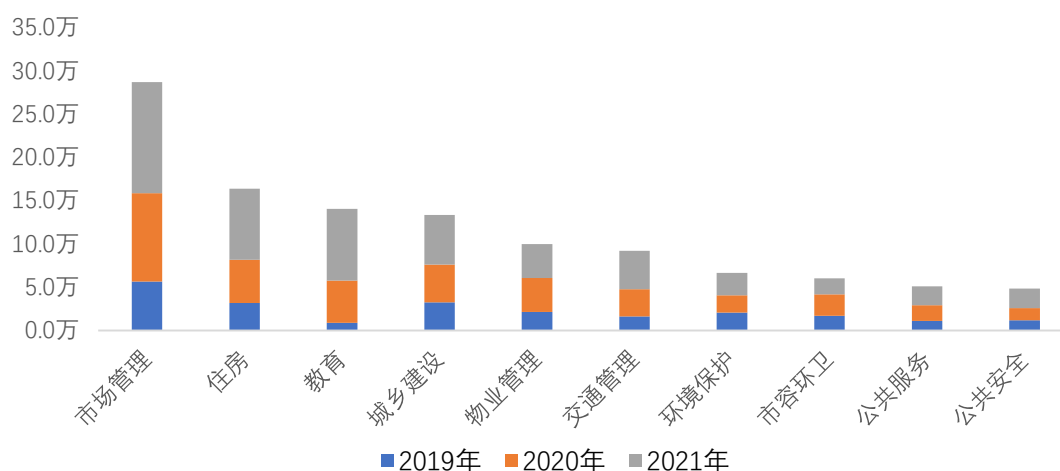


4. 海淀区

海淀区共承办诉求约 154 万件，占全市各区承办量的 13.1%。其中，区级部门承办 99 万件，占比 64.6%，街乡镇承办 55 万件，占比 35.4%。承办前五类问题分别是市场管理（29 万件）、住房（16 万件）、教育（14 万件）、城乡建设（13 万件）、物业管理（10 万件）。

从承办量变化情况看，海淀区环境保护、市容环卫、城乡建设等问题的承办量占比呈下降趋势；教育、疫情防控、垃圾分类等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年海淀区承办前十类问题

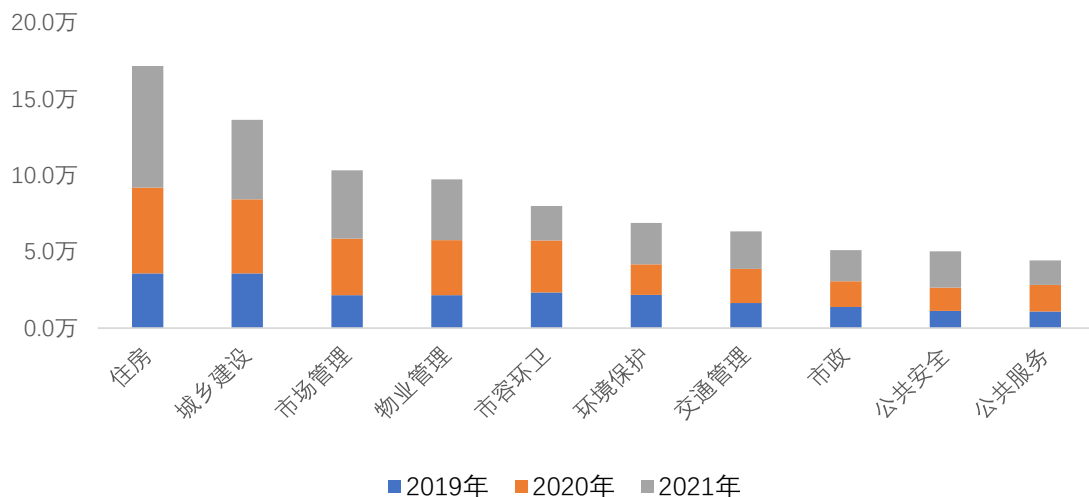


5. 丰台区

丰台区共承办诉求约 118 万件，占全市各区承办量的 10.0%。其中，区级部门承办 59 万件，占比 50.0%，街乡镇承办 59 万件，占比 50.0%。承办前五类问题分别是住房（17 万件）、城乡建设（14 万件）、市场管理（10 万件）、物业管理（10 万件）、市容环卫（8 万件）。

从承办量变化情况看，丰台区市容环卫、城乡建设、环境保护等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、住房、教育等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年丰台区承办前十类问题

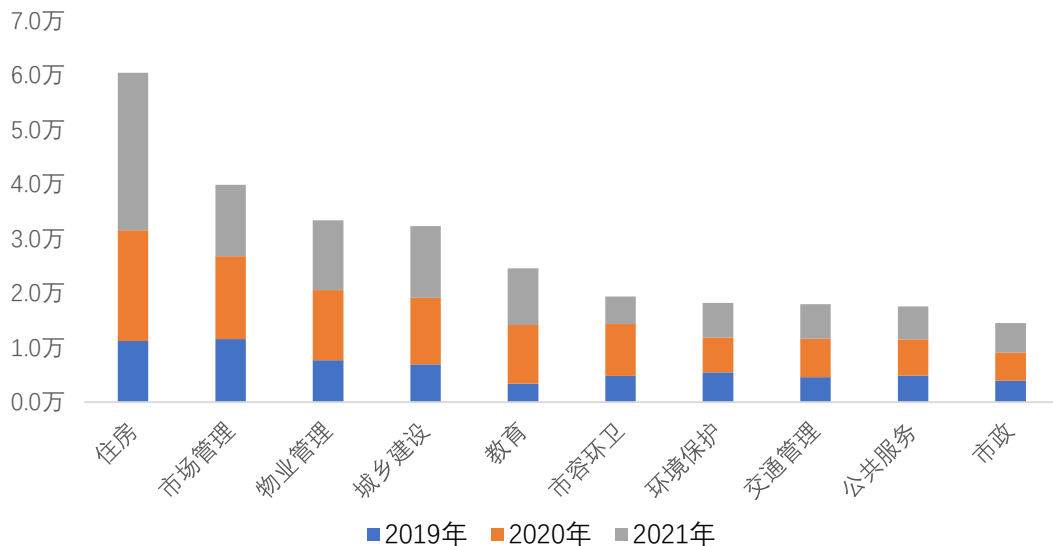


6. 石景山区

石景山区共承办诉求约 37 万件，占全市各区承办量的 3.1%。其中，区级部门承办 21 万件，占比 57.2%，街乡镇承办 16 万件，占比 42.8%。承办前五类问题分别是住房（6 万件）、市场管理（4 万件）、物业管理（3 万件）、城乡建设（3 万件）、教育（2 万件）。

从承办量变化情况看，石景山区市场管理、市容环卫、环境保护等问题的承办量占比呈下降趋势；住房、疫情防控、教育等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年石景山区承办前十类问题

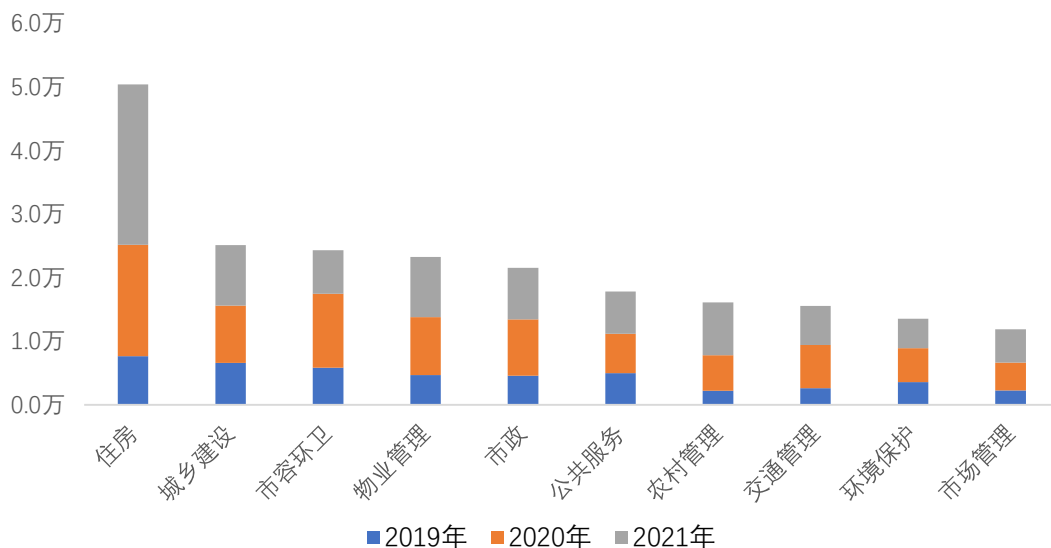


7. 门头沟区

门头沟区共承办诉求约 30 万件，占全市各区承办量的 2.5%。其中，区级部门承办 12 万件，占比 39.7%，街乡镇承办 18 万件，占比 60.3%。承办前五类问题分别是住房（5 万件）、城乡建设（3 万件）、市容环卫（2 万件）、物业管理（2 万件）、市政（2 万件）。

从承办量变化情况看，门头沟区市容环卫、城乡建设、公共服务等问题的承办量占比呈下降趋势；住房、教育、农村管理等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年门头沟区承办前十类问题

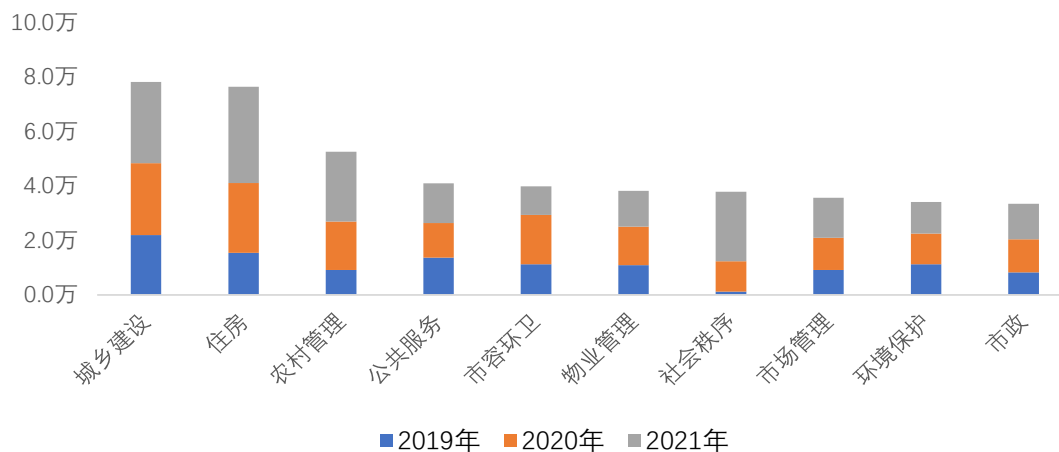


8. 房山区

房山区共承办诉求约 70 万件，占全市各区承办量的 5.9%。其中，区级部门承办 32 万件，占比 46.2%，街乡镇承办 38 万件，占比 53.8%。承办前五类问题分别是城乡建设（8 万件）、住房（8 万件）、农村管理（5 万件）、公共服务（4 万件）、市容环卫（4 万件）。

从承办量变化情况看，房山区城乡建设、公共服务、市容环卫等问题的承办量占比呈下降趋势；社会秩序、疫情防控、农村管理等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年房山区承办前十类问题

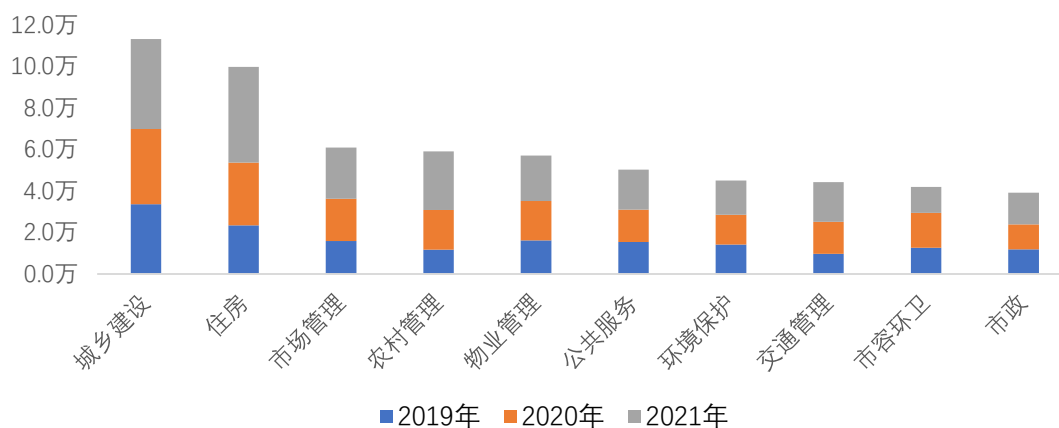


9. 通州区

通州区共承办诉求约84万件，占全市各区承办量的7.2%。其中，区级部门承办40万件，占比48.0%，街乡镇承办44万件，占比52.0%。承办前五类问题分别是城乡建设（11万件）、住房（10万件）、市场管理（6万件）、农村管理（6万件）、物业管理（6万件）。

从承办量变化情况看，通州区城乡建设、市容环卫、环境保护等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、农村管理、教育等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年通州区承办前十类问题



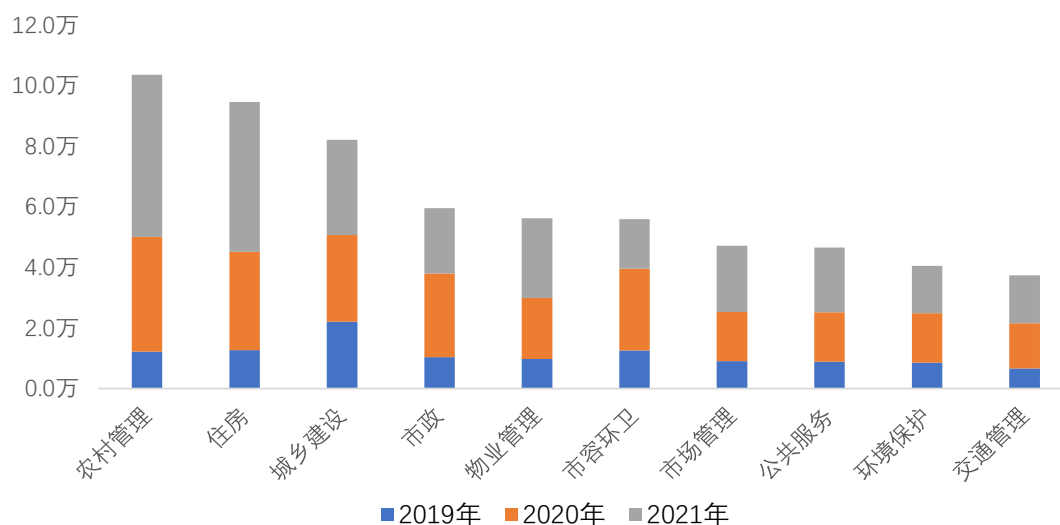
10. 顺义区

顺义区共承办诉求约87万件，占全市各区承办量的7.4%。其中，区级部门承办34万件，

占比 38.9%，街乡镇承办 53 万件，占比 61.1%。承办前五类问题分别是农村管理（10 万件）、住房（9 万件）、城乡建设（8 万件）、市政（6 万件）、物业管理（6 万件）。

从承办量变化情况看，顺义区城乡建设、市容环卫、供暖等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、农村管理、住房等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年顺义区承办前十类问题

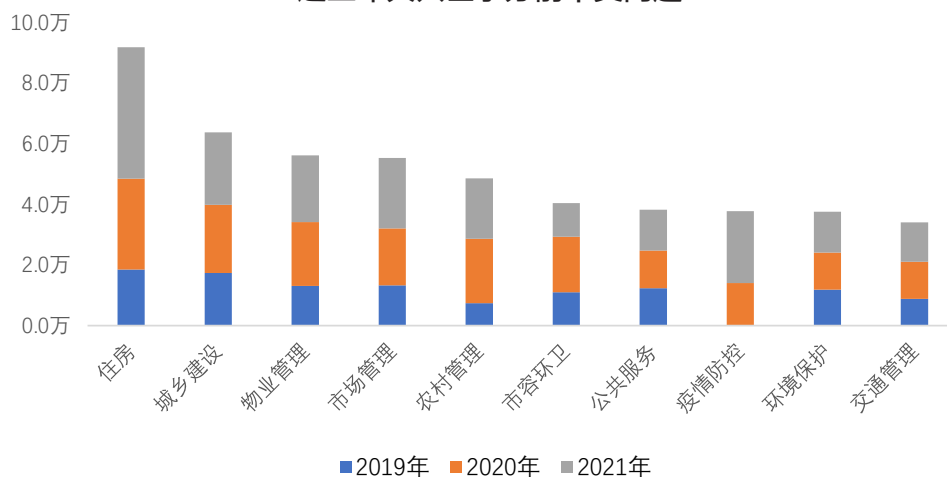


11. 大兴区

大兴区共承办诉求约 74 万件，占全市各区承办量的 6.3%。其中，区级部门承办 34 万件，占比 45.9%，街乡镇承办 40 万件，占比 54.1%。承办前五类问题分别是住房（9 万件）、城乡建设（6 万件）、物业管理（6 万件）、市场管理（6 万件）、农村管理（5 万件）。

从承办量变化情况看，大兴区公共服务、市容环卫、环境保护等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、住房、劳动和社会保障等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年大兴区承办前十类问题

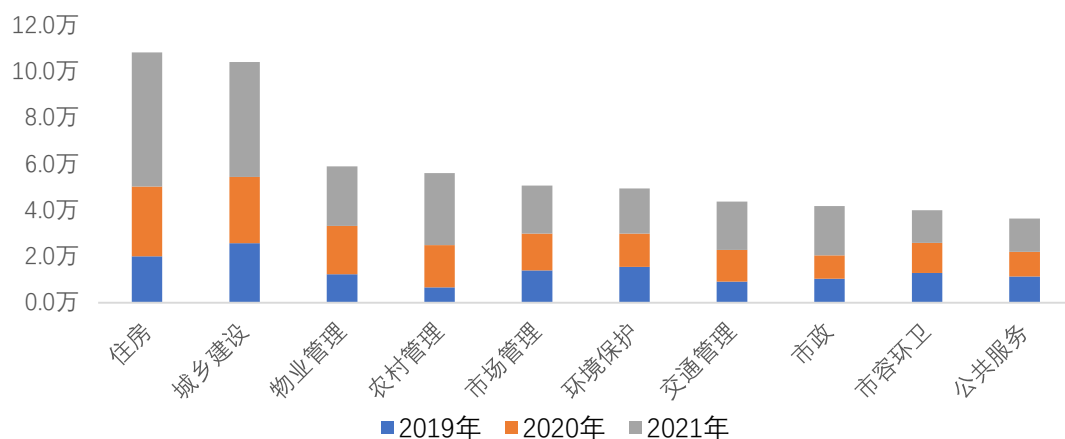


12. 昌平区

昌平区共承办诉求约85万件，占全市各区承办量的7.3%。其中，区级部门承办40万件，占比46.9%，街乡镇承办45万件，占比53.1%。承办前五类问题分别是住房（11万件）、城乡建设（10万件）、物业管理（6万件）、农村管理（6万件）、市场管理（5万件）。

从承办量变化情况看，昌平区环境保护、市容环卫、公共服务等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、农村管理、住房等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年昌平区承办前十类问题

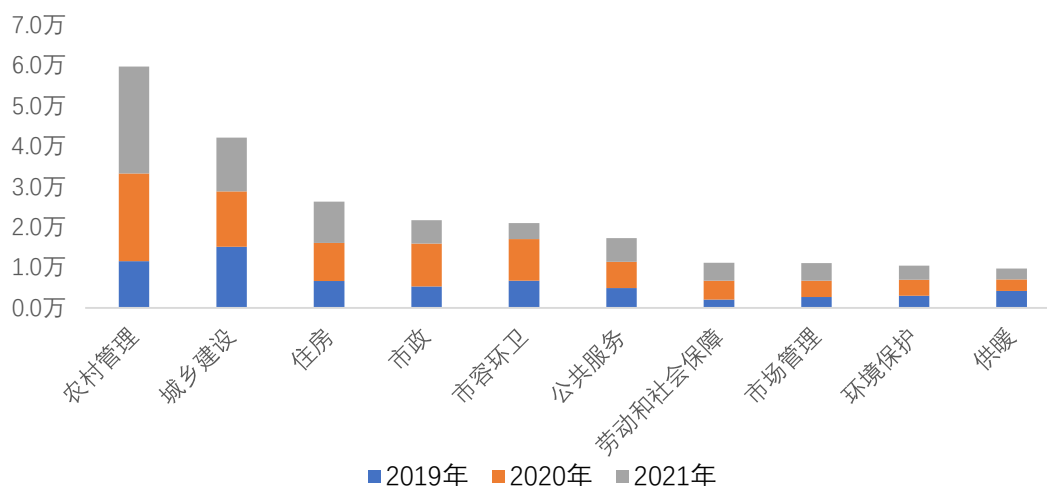


13. 平谷区

平谷区共承办诉求约32万件，占全市各区承办量的2.7%。其中，区级部门承办10万件，占比30.2%，街乡镇承办22万件，占比69.8%。承办前五类问题分别是农村管理（6万件）、城乡建设（4万件）、住房（3万件）、市政（2万件）、市容环卫（2万件）。

从承办量变化情况看，平谷区城乡建设、市容环卫、供暖等问题的承办量占比呈下降趋势；农村管理、疫情防控、教育等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年平谷区承办前十类问题

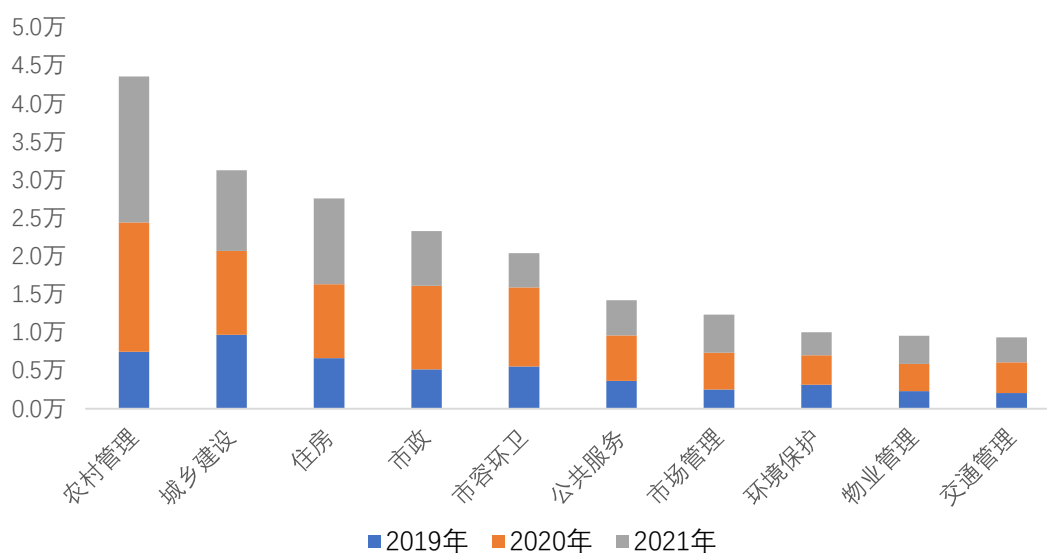


14. 怀柔区

怀柔区共承办诉求约28万件，占全市各区承办量的2.4%。其中，区级部门承办10万件，占比34.2%，街乡镇承办18万件，占比65.8%。承办前五类问题分别是农村管理（4万件）、城乡建设（3万件）、住房（3万件）、市政（2万件）、市容环卫（2万件）。

从承办量变化情况看，怀柔区城乡建设、市容环卫、供暖等问题的承办量占比呈下降趋势；农村管理、疫情防控、垃圾分类等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年怀柔区承办前十类问题

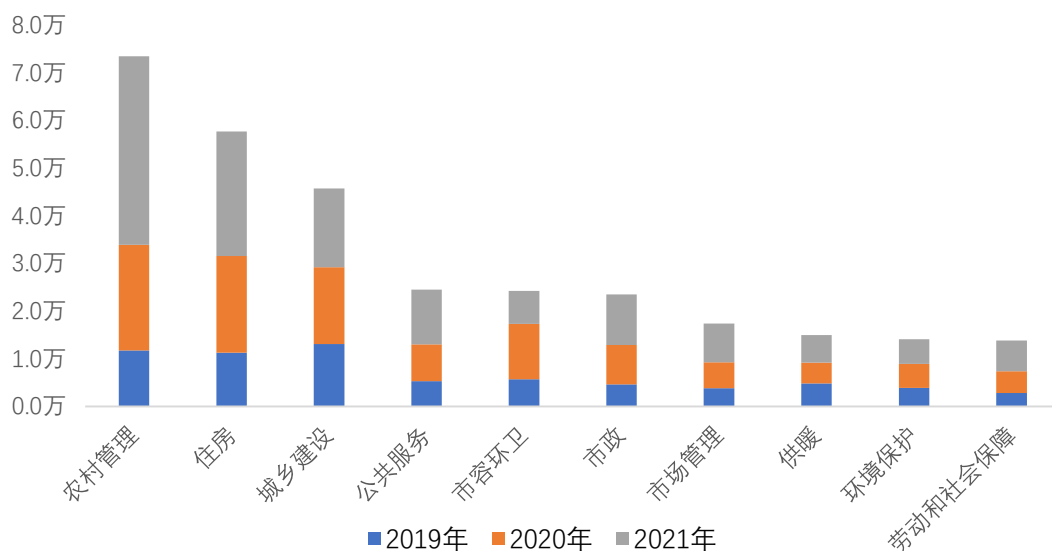


15. 密云区

密云区共承办诉求约41万件，占全市各区承办量的3.5%。其中，区级部门承办16万件，占比38.1%，街乡镇承办25万件，占比61.9%。承办前五类问题分别是农村管理（7万件）、住房（6万件）、城乡建设（5万件）、公共服务（2万件）、市容环卫（2万件）。

从承办量变化情况看，密云区城乡建设、市容环卫、供暖等问题的承办量占比呈下降趋势；农村管理、疫情防控、垃圾分类等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年密云区承办前十类问题

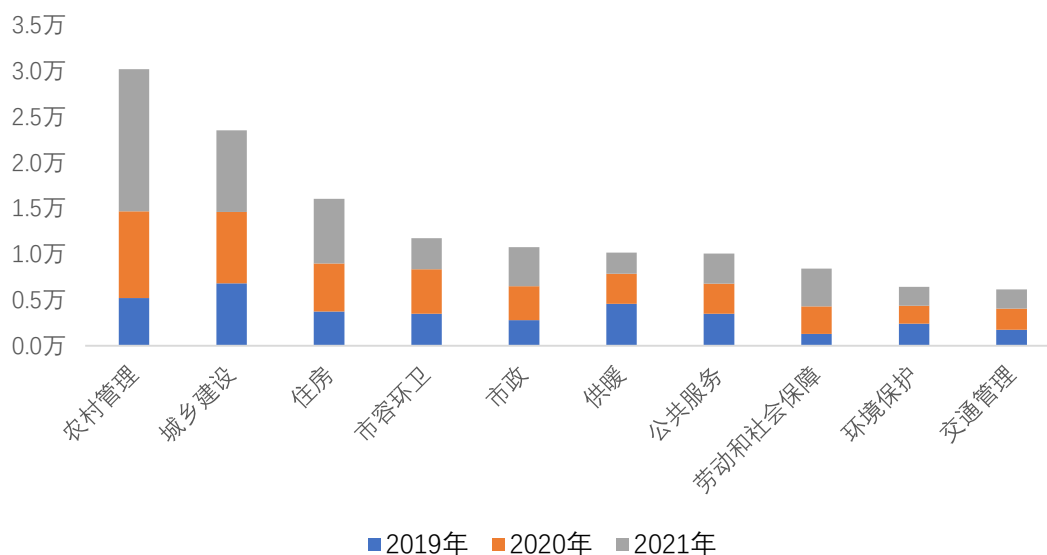


16. 延庆区

延庆区共承办诉求约18万件，占全市各区承办量的1.5%。其中，区级部门承办6万件，占比35.4%，街乡镇承办12万件，占比64.6%。承办前五类问题分别是农村管理（3万件）、城乡建设（2万件）、住房（2万件）、市容环卫（1万件）、市政（1万件）。

从承办量变化情况看，延庆区供暖、公共服务、市容环卫等问题的承办量占比呈下降趋势；农村管理、劳动和社会保障、垃圾分类等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年延庆区承办前十类问题



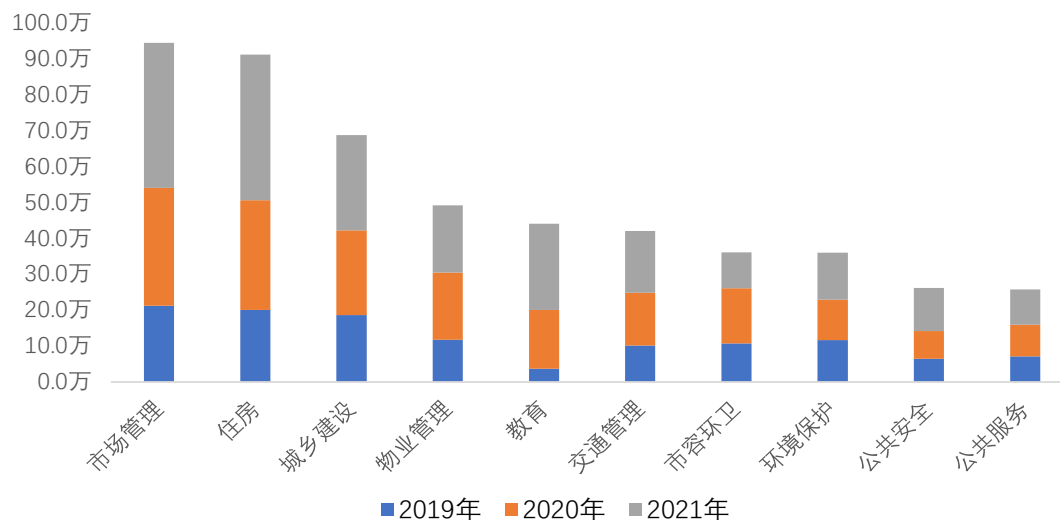
(三) 功能区承办情况

1. 中心城区及副中心

中心城区及副中心（东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、通州区）诉求量约 710 万件，占全市各区总量的 60.5%。前十类问题分别是市场管理（94 万件）、住房（91 万件）、城乡建设（69 万件）、物业管理（49 万件）、教育（44 万件）、交通管理（42 万件）、市容环卫（36 万件）、环境保护（36 万件）、公共安全（26 万件）、公共服务（26 万件）。

从承办量变化情况看，中心城区及副中心市容环卫、环境保护、城乡建设等问题的承办量占比呈下降趋势；教育、疫情防控、劳动和社会保障等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年中心城区及副中心承办前十类问题

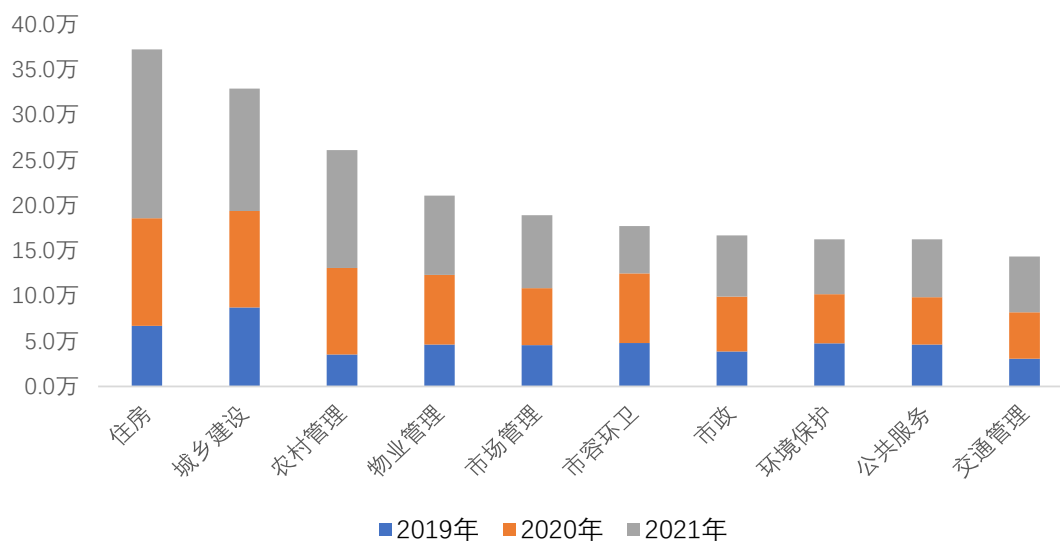


2. 平原新城

平原新城（房山区、顺义区、昌平区、大兴区、北京经济技术开发区）诉求量约 317 万件，占全市各区总量的 26.9%。前十类问题分别是住房（37 万件）、城乡建设（33 万件）、农村管理（26 万件）、物业管理（21 万件）、市场管理（19 万件）、市容环卫（18 万件）、市政（17 万件）、环境保护（16 万件）、公共服务（16 万件）、交通管理（14 万件）。

从承办量变化情况看，平原新城城乡建设、市容环卫、环境保护等问题的承办量占比呈下降趋势；疫情防控、农村管理、住房等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年平原新城承办前十类问题

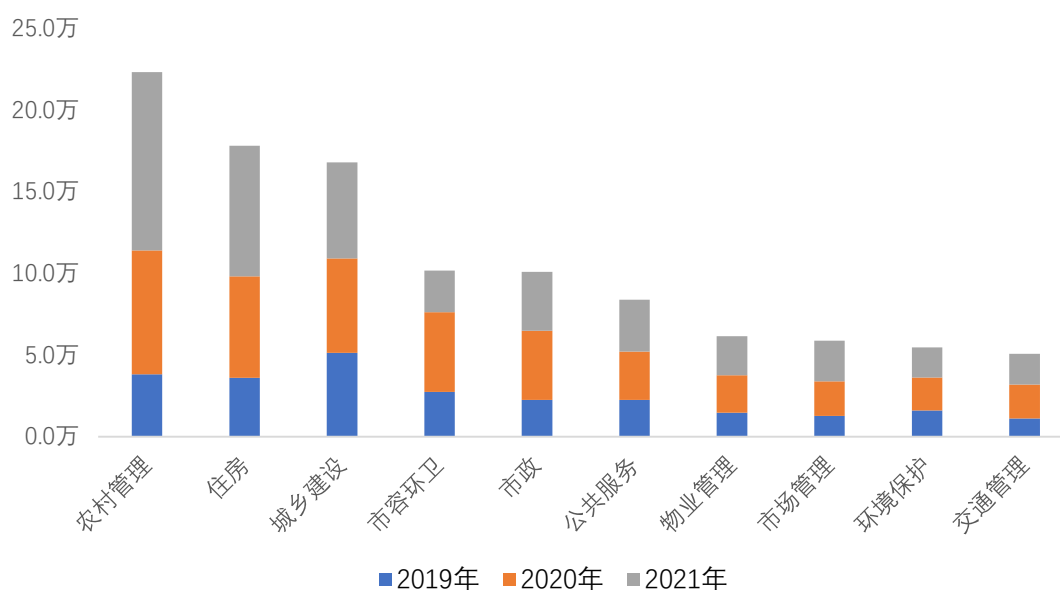


3. 生态涵养区

生态涵养区（门头沟区、平谷区、怀柔区、密云区、延庆区）诉求量约 149 万件，占全市各区总量的 12.6%。前十类问题分别是农村管理（22 万件）、住房（18 万件）、城乡建设（17 万件）、市容环卫（10 万件）、市政（10 万件）、公共服务（8 万件）、物业管理（6 万件）、市场管理（6 万件）、环境保护（5 万件）、交通管理（5 万件）。

从承办量变化情况看，生态涵养区城乡建设、市容环卫、供暖等问题的承办量占比呈下降趋势；农村管理、疫情防控、住房等问题的承办量占比呈上升趋势。

近三年生态涵养区承办前十类问题



北京党建引领接诉即办改革 典型案例

习近平总书记指出，让人民生活幸福是“国之大者”。从人民群众关心的事情做起，从让人民群众满意的事情做起，带领人民不断创造美好生活。

北京市深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，不断改革创新首都基层治理体系。2019年1月，在“街乡吹哨、部门报到”工作基础上，建立了以12345市民服务热线为主渠道的接诉即办机制。坚持民有所呼、我有所应，树立到基层一线解决问题的工作导向，在首都基层治理体系和治理能力现代化的探索中形成了生动实践。

在接诉即办改革实践中，全市涌现了许多新探索新经验新典型。这些新典型，反映了各级党委和政府为解决群众身边操心事、烦心事、揪心事过程中的创新实践，反映了基层在开展社会治理方面的积极探索。根据各区、各部门和市属国企的逐级推荐，围绕吹哨报到、共商共治、主动治理、为企业服务、数据驱动、群众工作等方面体现接诉即办体制机制和全过程创新实践的做法，《北京党建引领接诉即办改革典型案例》共收入15篇典型案例。

这些典型案例中体现的做法，特色鲜明，都具有创新性示范性，可学可鉴、可复制可推广。希望这些案例能够帮助各级各部门在首都基层治理体系和治理能力现代化的探索中形成更多的创新实践。

市规划和自然资源委员会：

担当作为破解“房产证办理难”

[核心提要]为解决北京市接诉即办“每月一题”的第一号问题“房产证办理难”，北京市规划和自然资源委员会坚持首问负责制，以12345市民服务热线为主要线索，建立台账主动治理，不断探索破题思路，以“尊重历史、无错优先、违法必究”为原则，构建“1+10+N”政策体系，实现从“有一办一”到未诉先办的转变，为21.9万余套房屋解决不动产登记难题，以“小切口”撬动了“大变化”。

案例背景

“房产证办理难”影响落户、子女入学、房屋买卖等，是群众反映强烈的操心事烦心事揪心事。2020年以来，北京市12345市民服务热线投诉不动产登记问题的工单达5万余条，“房产证办理难”成为群众反映强烈的民生问题。2021年，“房产证办理难”被列为北京市接诉即办“每月一题”的第一号问题。北京市规划和自然资源委员会（以下简称“市规自委”）主动对接12345市民服务热线，聚焦全市无法按正常程序办理不动产登记的历史遗留项目，通过改革破题、分类施策，以“小切口”撬动了“大变化”。截至目前，共为285个项目、21.9万余套房屋打通了登记路径，以“小切口”撬动了“大变化”。

主要做法

1. 以“接诉即办”为线索，专班对接主动治理。市规自委主动对接12345市民服务热线，积极发挥“街乡吹哨，部门报到”等机制优势，通过电话线索，倒查项目问题，建立全市历史遗留项目台账。累计排查历史遗留项目900余个，涉及房屋60余万套。为补齐民生短板，市规自委高度重视，联合10余个市级部门组建市级联席会议制度，确定包括解决方案、任务清单、责任清单和政策清单在内的“一方案三清单”，明确解决历史遗留问题的路线图，让群众关切问题实现从“有一办一”到主动治理、未诉先办的转变。

朝阳区是全市历史遗留项目累积最多、规模最大的区，管庄西里 53 号楼就是其中之一。2020 年 8 月，市规自委朝阳分局通过“接诉即办”市民服务热线掌握到关于管庄西里 53 号楼“房产证办理难”的线索，为彻底查明情况，朝阳分局全面梳理该项目历史档案，组织业务骨干深入小区，调研未办证底数，协调各部门探讨解决路径。经过 10 个月的努力，成功破解了该项目开发建设单位破产清算、土地出让金缴纳、税费缴纳等阻碍登记的关键问题。一位居民激动地说：“在这楼里住了 26 年，没想到政府会主动上门服务，终于见着这红彤彤的房本了，纠了这么多年的心这回可算踏实了。”

2. 以“创新突破”为导向，把握原则强化责任。历史遗留项目产生原因错综复杂，无法完全按现行规章制度办理。为此，市规自委按照“不破法规、打破常规”的思路，创新性地提出“尊重历史、无错优先、违法必究”三项基本原则，制定“符合规划、楼宇安全、实测准确、名单合法、追责到底”二十字办理规则，为化解历史遗留问题指明了方向。坚持尊重历史，就是从维护群众利益的角度出发，充分考虑问题产生的时代背景、制度背景以及政策演变实际，用项目建设时适用的政策法规、土地出让金收缴标准等进行处理。坚持无错优先，创新性地提出“两个分开”，即将追究违规者责任和为无过错购房人办理不动产登记分开，将完善不动产登记前置审批手续与为履行合法购房手续的购房人办理登记分开，在维护居民合法权益和规范开发企业行为中寻找平衡。坚持违法必究，就是针对开发建设主体不履行义务、违反相关审批要求等情况产生的过错，依法严厉查处。

3. 以“精准施策”为核心，聚焦堵点精准破题。市规自委牵头梳理出历史遗留项目土地征收、建设手续、工程验收、购房资格、税费缴纳、抵押查封六大类问题。逐类分析研究解决思路，针对关键堵点，推出 1 个国家级文件为指导、10 个市级文件作支撑、N 个区级工作文件抓落实的“1+10+N”政策体系，为解决“房产证办理难”问题提供了政策遵循和实现路径。比如针对开发建设主体已注销且无继承单位等情况的历史遗留项目，明确可由业委会、业主代表等作为主体，有效解决了申请主体不明确的问题。海淀区双榆树东里甲 20 号楼因开发商“跑路”等问题，群众一直无法办理产权登记。按照《关于印发切实解决历史遗留房地产开发项目不动产登记有关问题意见的通知》相关要求，最终由小区业主委员会作为主体向区工作专班办公室提出历史遗留项目处理申请，化解了困扰居民 17 年的登记难题。此外，很多项目由于历史上相关环节衔接不够紧密等原因，

存在建设手续不齐全的问题，导致无法按规定办理产权登记。在处理此类项目的过程中，市规自委出台专项文件，针对政府主导的政策性住房征地手续不完善、供地手续不完善、规划许可手续不完善、未办理房屋竣工验收等问题，提出了工作思路和补办路径，为许多缺少前期审批文件的项目，提供办理产权登记的条件。

4. 以“群众路线”为根本，紧盯诉求深化治理。市规自委始终以群众诉求为出发点和落脚点，不断创新工作方法，着力提升办理群众诉求的速度、力度和温度，用群众“体感”检验解决“房产证办理难”问题的成效。利用12345市民服务热线平台工单数据，分析研究群众关注热点问题，充分了解群众“房产证办理难”诉求的基础数据和趋势规律，将群众诉求通过大数据落点落图，梳理归类具体项目。朝阳分局、海淀分局率先将登记窗口向历史遗留项目所在社区延伸，设置群众接待点，提供登记咨询和免费代办等服务，在解决群众实际困难、提高登记服务效率方面取得了良好成效。此外，以解决历史遗留项目不动产登记问题为发力点，与各相关委办局建立长效沟通机制，既解决登记发证工作，也着眼老百姓改善社区环境诉求，扛起实施规划的责任。2021年6月29日，海淀区花园新区小区首批104户居民拿到房产证，遗留12年之久的“房产证办理难”问题终于得以解决。在化解该项目过程中，市规自委充分发挥责任规划师制度优势，用好居民议事平台，针对小区配套设施不完善等长期没有得到解决的问题，共同商议破题思路，在化解历史遗留问题中提升区域整体居住环境。发证当天，居民们也给工作人员颁发了一个特殊的“大红本”，上面写着：“建党百周年，处长进社区；为民办实事，服务暖人心！”

经验启示

从“街乡吹哨，部门报到”改革，到建立接诉即办机制，经过几年的探索，一条具有首都特色的超大城市基层治理新路径正在形成。各市级部门要以接诉即办穿针引线，进一步打通与区、街乡镇的工作联接点，强化主动治理，提升服务效能，努力构建共建共治共享的社会治理格局，让群众获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

1. 举一反三，以一个诉求推动一类问题解决。接诉即办机制的应用不能停留在个案，而是要在解决个案中找到解决普遍性问题的线索和抓手，推动社会治理从“有一办一”向“主动治理、未诉先办”转化。各部门应该以一个诉求为起点，分析问题实质，深入

开展调研，高位推动行业内部自查，刀刃向内，从而带动一类问题的化解。

2. 多方协同，以多元共治形成化解矛盾合力。“房产证办理难”问题，是市规自委发挥接诉即办制度优势，串联行政资源，解决群众急难愁盼问题的生动实践。明确一个问题由一个市级部门牵头主责，相关单位协同配合，形成市、区、街乡镇共同抓好落实的三级协调联动机制，充分发挥系统治理、协同治理作用，层层压实责任，形成条块结合、多方协同的工作合力。

3. 改革破题，以创新思路满足企业群众期盼。一张张接诉即办的工单，就是历史和人民给我们留下的一份份鲜活答卷。从实践经验来看，不顺应时代发展，就无法满足人民日益增长的对美好生活的向往。市级部门应该以理论创新、实践创新、制度创新为导向，积极探索实践、敢于创新突破，在各行业优化审批流程、精简审批事项，进一步回应企业群众关切，不断提升办事群众和企业获得感。

市住房和城乡建设委员会：

为企业而“接”，用改革去“办”

〔核心提要〕北京市住房和城乡建设委员会针对建筑企业网上重复申报信息问题，在接诉即办机制下，整合市、区两级住建部门力量，共同开展了一次“微改革”，推动市、区两级信息平台数据对接共享。既实现了企业申报信息“最多填一次”，让 2000 余家企业该项工作量减少 50%，极大减轻了企业负担；又能继续发挥区级平台特色功能，避免“一停了事”。

案例背景

在首都 3000 余个施工项目现场，大到冬奥场馆建设，小到楼宇装修，有一套信息平台正被广泛使用——北京市施工现场人员管理服务信息平台，业内人员习惯称之为“395 平台”。2020 年年初，该平台正式上线。由于集成了施工现场人员大数据信息，两年来，平台在施工现场人员管理、疫情防控、保障农民工权益等方面发挥了重要作用。

然而，一件反映给 12345 市民服务热线的诉求，暴露出“395 平台”存在的问题——除“395 平台”以外，朝阳区也有类似功能的信息平台，同样的信息要在市、区两级平台重复录入，企业负担不小。在接诉即办机制下，市、区住房城乡建设委（以下简称“住建委”）联手推动了一次“微改革”，让 2000 余家企业网上信息申报工作量减少 50%，极大地减轻了企业负担。

主要做法

1. 急企所急“接诉求”。2021 年 3 月的一天，“395 平台”主管单位市住建委接到一份 12345 市民服务热线转办单，内容是朝阳区某施工项目一名管理人员的“吐槽”：“北京市级层面有‘395 平台’，朝阳区也有类似功能的信息平台，同样的信息要在市、区两级平台重复录入，既浪费时间又耗费精力，你们就不能统一一下吗？”

一直以来，工程施工现场日常劳务管理工作原本就较为繁重，推行“395 平台”的

初衷就是为了便利各方开展劳务管理。而现在，由于市、区两级平台需要申报相同的信息，给企业增加了工作负担。得知这一情况后，市住建委相关负责人也急了。

然而，经过深入了解，市住建委相关负责人发现解决这一诉求并不简单。事实上，作为主责单位，朝阳区住建委正是施工现场实名制管理信息化改革的探索者之一。早在2017年，朝阳区开发的建筑行业从业管理系统（以下简称“区级平台”）就已上线，这也是全市首个可以全程网上办理的信息平台，部分功能至今仍具特色。此后，这项工作在全市推广开来。而区级平台正是由于开发时间早，相关功能与后来上线的市级平台不完全相同。

2. 责任内置“联合办”。“前期搭建该平台时，没有成熟经验参考，我们投入了很多心血和研发资金，说实话这个平台就像自己的孩子一样，我们是一点点看着它成长起来的……”4月1日，在市住建委和朝阳区住建委联合召开的专项协调会上，区住建委相关负责人面露苦涩。一边是建筑企业的合理诉求，另一边是区住建委的苦衷和不舍，但参会人员心里目标是明确的，即使是会上似乎能闻到那么一些“火药味”。“企业诉求是肯定要解决的，我们可以一起研究，既让用户只录入一次信息，又能继续发挥区级平台作用……”

有意思的是，这样一个在以往有可能使部门之间“踢皮球”的诉求，现在却成了部门协商联动解决的对象。市住建委也好，区住建委也罢，在老百姓看来，都是政府，如果部门之间互相推诿，必然寒了老百姓的心。而在接诉即办机制中，“我不办，找他办”变为“我来办，联合办”，诉求办理由政府机构全程负责推动，群众只需提出诉求即可坐等办理结果。在群众看来，这一次，责任像是被“内置”了，压在了政府自己身上。

3. 倒逼改革“破难题”。“停！先停再说，先解决企业诉求。”困难、苦衷说归说，但当双方定调时，却是一致的声音。“上下同欲者胜”，经过市、区住建委共同努力，4月2日，即会后第二天，停止使用区级平台的通知发布实施，明确了朝阳区施工项目仅需使用市级平台，解决了信息重复录入的问题。为了能继续发挥区级平台的作用，避免“一停了事”，此后，市、区住建委又多次开展协调会商，最终决定推进市、区平台对接，由市级平台向区级平台推送数据，以保证相关特色功能继续运行。

或许诉求人本人也没有想到，自己的一通电话推动了市住建系统的一项微改革。事后，这项“最多填一次”改革获得了全市许多建筑企业点赞。

此次诉求，看似虽“小”，但在现有机制下不能直接解决，这就倒逼政府部门有针对性地采取改革措施。虽然改革措施更具挑战性，但更能从“根”上解决问题。做好接诉即办工作，就是要善于在矛盾中化解矛盾。

4. 热线理念“入人心”。如今，想方设法让企业、百姓的诉求更直接、更迅速地传递上来，把问题解决在基层、把矛盾化解在源头，这样的接诉即办理念正逐渐深入市住建委每一名干部心中。由此拓展开来，接诉即办的途径和方式也从12345市民服务热线延伸到互联网等更广阔的线上线下空间。

其实，在市住建委，基于“395平台”的接诉即办每天都在上演。平台一头是全市所有施工项目，另一头则是服务管理后台。近年来，市住建委以完善平台功能为抓手，不断畅通诉求渠道。2021年8月，“395平台”上线业务申请功能一改以往需要向电子邮箱发送申请书的方式，用户可直接在网上提交诉求申请，后台即可开展问题解决工作，使申诉更便捷、回应更高效。

更重要的是，像这样的改革创新从未停下脚步。“395平台”未来将打造交互式对话窗口，实现用户和后台的实时动态可交互，推进基于平台的接诉即办由短信模式向微信模式深刻转型。

经验启示

在接诉即办工作中，市级部门除了直接办理派单外，更应当思考如何将诉求融入政策制定中，通过办理一项诉求，推动一项改革，最终解决一类问题，受益一片群众。这也要求构建更加完善的“群众—顶层—基层—群众”接诉即办制度闭环。

1. “接”，要“一竿子捅到顶”。不断优化传导路径，让诉求原原本本直达对口市级部门或治理系统顶层，变底层撬动为高位推动。市级部门应视诉求为“送上门的调研”，并作为选准改革方向的重要依据。

2. “办”，要“一竿子插到底”。由对口市级部门或治理系统顶层牵头或督办，改革措施“一竿子”插到区和乡镇等基层一线部门，层层压实责任，确保执行力度上下“一般粗”，共同推动改革，破解群众身边的难题。

接诉即办这项“大改革”，正不断孕育出各个治理领域更多“微改革”举措，必然成为治理体系和治理能力现代化的强大推进剂。

朝阳区人力资源和社会保障局：

下沉创突破，为民解“薪”结

[核心提要] 根治拖欠农民工工资问题，事关广大农民工切身利益，事关社会公平正义和社会和谐稳定。朝阳区人力资源和社会保障局坚持主动作为、向前一步，明确职责分工、创新工作模式、强化制度落实，依托“1+9”工作模式，下沉街乡的执法站实现接诉即办快速响应，协调多部门联动形成工作合力，多措并举、常态化开展“我为群众办实事，现场办公解‘薪’结”活动，及时有效解决拖欠农民工工资问题。

案例背景

农民工为城市建设做出了重要的贡献。但是，劳资纠纷、工资拖欠等问题时有发生，侵害了农民工切身利益，直接影响了农民工的幸福感和获得感，成为困扰他们的“薪”结。

朝阳区人力资源和社会保障局（以下简称“朝阳区人力资源社会保障局”）在“接诉即办”工作和“我为群众办实事”实践活动中，把解决拖欠农民工工资问题作为回应民生诉求的重点任务。针对农民工群体维权渠道相对不畅、监管执法力度相对不足、相关部门协调配合难度较大，以及行业秩序不规范等问题，朝阳区人力资源社会保障局主动作为，通过明确职责分工、加强协调配合、创新工作模式、完善监管机制、强化制度落实，不断推动接诉即办向未诉先办转变。2021年以来，已妥善处置145起因欠薪、劳务费纠纷、工程款结算纠纷等引起的群体性事件，为2500余名农民工追回包括工程款、劳务费和工资在内的款项共计3787万余元。

主要做法

2021年9月，农民工刘先生与多名工人组成木工班组，在朝阳区某项目施工，他们负责的部分已经接近尾声，刘先生计算着到手的工资，满心欢喜。让他万万没想到的是，在与项目负责人核算工资时，对方核定的价格与自己班组计算的相差太多，对工程量和单价反复多次沟通，都没能达成一致，工资迟迟发不下来，班组里很多工人都向他表达不满。刘先生气愤不已，眼看与项目方沟通已经没有希望，听说政府开通了12345市民

服务热线，能很快帮老百姓解决各种困难，就马上拨打热线进行了反映。接到派件后，朝阳区人力社保局立即安排下沉街乡的综合执法工作站展开调查。在摸清情况后，朝阳区人力社保局向前一步、难事专办，在查找政策、研究方案的同时，积极协调属地街道、顺义区住建委、机场公安分局等多家部门共同处理，最终让 126 名农民工顺利拿到了 438 余万元的工资。刘先生等人为表达感谢，专程到综合执法工作站送了一面写着“依法保障劳动者 精心呵护农民工”的锦旗，刘先生更是握着办案人员的手，多次道谢，“没想到问题这么快就得到了解决。朝阳区人力社保综合执法队办事真利索！我要向身边的工友们都推荐咱政府的 12345 热线，欠薪问题就找综合执法队，靠得住！”

此次派件之所以能在限返期限内成功解决，离不开朝阳区人力社保局精准施策、根治拖欠农民工工资问题的努力。

1. 明确职责，严格执法。为解决农民工欠薪问题，朝阳区人力社保局牵头研究制定了朝阳区《根治欠薪工作领导小组成员单位职责分工》和《朝阳区根治拖欠农民工工资 2021 年工作要点》，从组织协调、制度落实、预警预防、行业监管、执法惩戒、普法宣传等多个方面，明确了各成员单位的目标任务和职责分工，形成统筹合力，为工作的顺利开展奠定组织基础。为了让老百姓投诉举报时少跑腿，推行劳动监察与仲裁院一窗受理，实现“统一受案、归口办理、联合调解”，方便群众的同时提升案件处置效能。截至目前，已成功化解劳资纠纷 1000 余件，联合化解率达到 40% 以上。

加大执法力度，严厉打击侵害农民工工资权益的违法行为，形成高压态势。共开展 9 次专项执法检查 and 多次“双随机”检查，与朝阳区市场监管局、市公安局朝阳分局、朝阳区总工会等部门多次联合执法，作出行政处罚 400 余件，其中包括朝阳区人力社保局依照《北京市人力资源社会保障行政处罚裁量基准》，对朝阳区某建筑集团公司作出的北京市首例《保障农民工工资支付条例》相关行政处罚。

2. 创新模式，提能增效。针对朝阳区区域面积大、劳动保障执法力量不足的情况，积极创新执法模式，搭建劳动保障监察执法“1+9”工作架构——1 个执法队本部和 9 个下沉到街乡办公的执法工作站。其中，9 个站点区分分片开展执法工作，确保全区 43 个街乡全覆盖。加强“网格化、网络化”管理，依托劳动保障监察案件处理平台和朝阳区突发应急管理系统，扩充兼职劳动保障监察员队伍，优化执法资源配置，实现执法工作重心前移、力量下沉，更快化解群众的“薪”结。

成立接诉即办专项小组，采取一把手负责制，劳动监察队领导参与回访，制定回复、办理、响应、退件四项工作标准，不断完善、规范工作流程。针对突出问题持续开展“点对点”培训，不断提高接诉即办工作人员来件处理能力，大幅提升接诉即办响应速度和执法效率。目前，接诉即办欠薪类问题解决率和满意率较年初均提升约 30 个百分点，分别达到 65% 和 93%。

3. 完善机制，强化落实。建立在建施工项目分级考核管理机制。制定《工程施工项目分级考核评分表》及指导手册，对在施工地进行 A、B、C 三级管理。C 级项目的责任单位需每月报送一次整改材料，同时执法人员每季度至少到施工现场检查一次。常态化开展“我为群众办实事，现场办公解‘薪’结”活动，推动接诉即办向未诉先办转变。目前，已在 4 个街乡开展 8 场活动，为 356 名农民工现场追回工资 1001 万余元。在农民工工资专用账户、总包代发工资、实名制管理、分账管理和工程款支付担保等五项制度落实上持续发力，尽快实现五项制度全覆盖。依托信息化手段，加强建筑工地劳动用工规范管理，探索在有条件的项目工地推行电子合同。截至目前，五项制度覆盖率已达到阶段目标，东坝乡 8 个首批电子合同签订试点项目中，已有 1300 余人完成签订，后续将继续推动试点项目电子合同签订工作，加快推广到朝阳区其他在建工程项目中。

经验启示

根治拖欠农民工工资问题，是落实“六稳”“六保”任务的具体举措，事关农民工群体的根本利益，事关社会公平正义和社会和谐稳定。破解难题需要坚决扛起根治拖欠农民工工资的政治责任，协同社会各方形成强大治理合力。

1. 坚持厉行法治，依法治理。执法人员持续深入学习宣传贯彻《保障农民工工资支付条例》，只有执法人将内容读懂吃透，才能让法规真正为农民工利益保驾护航。运用法律行政手段，持续保持对恶意欠薪的高压态势，以法治方式解决拖欠农民工工资问题。

2. 坚持畅通渠道，接诉即办。畅通举报投诉渠道，让农民工知晓并运用法律武器理性维权。畅通诉求解决渠道，执法力量下沉充实到一线，加强与各系统、各部门的协同配合，提高接诉即办响应速度和应急预案工作水平，形成根治欠薪问题的强大合力。

3. 坚持分级监管，聚焦重点。持续深化在建工程项目分级管理机制，不断提高监管水平。聚焦工作重点，把执法力量发挥到最大化，是加快适应诉求日益复杂化和数量不

断增加这一形势的“金钥匙”。不断挖掘自身潜能，提高监管成效，使解决拖欠农民工工资问题事半功倍。

4. 坚持关口前移，未诉先办。坚持日常监管与集中整治相结合，常态化开展“我为群众办实事，现场办公解‘薪’结”活动。严格行业准入，运用信息化技术对在建项目进行动态监管，发现问题苗头即时预警、快速处置，把握工作主动权。

市市民热线服务中心：

以热线归并为新起点，打造精细化治理的北京样板

〔核心提要〕按照国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》的要求，市市民热线服务中心基本完成全市政务热线归并工作，实现“一号式”办理咨询、建议、诉求等各类公共服务事项。通过热线归并，搭建服务大平台，拓展接诉即办主渠道，全力把接诉即办打造为北京推进超大城市精细化治理的样板，更好发挥党和政府与百姓沟通、为百姓解难的“连心桥”作用，推动解决群众身边的操心事烦心事揪心事，增强群众的获得感幸福感安全感。

案例背景

按照国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》的要求，在 32 条归并热线清单中，北京市于 2020 年底前已经完成 22 条热线的归并工作。2021 年以来，北京市重点聚焦余下的 10 条热线，持续推进工作落实，目前清单内的全部归并任务基本完成。其中，将 12300 电信用户申诉渠道咨询电话、科技公益服务电话 12396 整体并入 12345 市民服务热线平台；将市司法局、市人力资源社会保障局、市交通委热线实现与 12345 市民服务热线双线并行；邮政 12305 热线直接并入 12345 市民服务热线，税务、烟草、海关、出入境四条中央单位垂直管理热线采取“设置分中心”方式完成归并，建立电话转接机制，纳入 12345 市民服务热线考核督办工作体系，共建共享知识库。通过持续推进热线资源归并，进一步发挥了 12345 市民服务热线作为接诉即办“主渠道”的作用，助力北京社会治理创新发展。

主要做法

1. 摸清情况底数，制定工作方案。对照国办指导意见归并清单，市政务服务管理局与待归并热线所属单位，特别是 5 家以分中心形式归并的中央直管部门多次沟通联络，摸清隶属关系、人员编制情况、日常电话业务量、服务时间等基本情况，做到情况清、底数明，为归并工作打好基础。严格按照国办指导意见要求，以切实便利企业、群众为

出发点和落脚点，在充分尊重待归并热线单位意见建议的基础上，结合摸底情况和以往热线归并工作经验，研究制定了《进一步加强政务服务便民热线归并工作的方案》，明确责任、细化目标，将全市热线数据统一归集至12345市民服务热线，统一分析利用，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。建立“直接并入”“双号并存”“设置分中心”三种归并方式的任务清单，确保热线归并工作落地落实。

2. 高效沟通推进，提升服务能力。为更好推进热线归并，组织召开有关中央直管部门座谈会，赴市通信管理局、市司法局、市人力社保局、市交通委、市总工会调研座谈，明确要求、交流情况、达成共识。按照“一线一案”原则，采取“请进来、走出去”的方式，召开归并工作会议21场，视频、电话沟通120余次，与10条待归并热线逐一制定工作方案，高效推进相关工作开展。全市各相关单位党委（组）高度重视热线归并工作，专题研究、全力配合，以落实国办文件为契机，大力提升热线服务能力，加强对12345市民服务热线一线人员的业务培训，采取“双号并存、设置分中心”归并的热线，纳入全市热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，共建共享知识库，按照12345市民服务热线标准统一提供服务。各单位紧紧围绕群众急难愁盼问题，健全热线工作制度，完善督办手段，严格考核通报机制，加大问责问效力度，推动群众反映问题得到有效解决，实现受理过程和办理结果“双满意”。

3. 构建热线联盟，强化部门协同。在推进热线归并的同时，市政务服务管理局创新性地提出建立全市热线联盟，并全力推进联盟建设，将46家市管企业纳入接诉即办考核体系，充分落实国企社会责任；将水、电、气、热、有线电视、排水、公交、地铁等公共服务企业热线，纳入12345市民服务热线统一管理、指导、监督；将各公共服务企业热线系统与12345市民服务热线系统直接对接，建立“溢出接收”通道，当遇到突发话务高峰或出现故障时，实现可互相溢出，确保电话渠道畅通，让企业和群众享受无差别服务。建立全市各部门向12345市民服务热线推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库的责任机制，形成多方校核、查漏纠错等制度。制定《知识库维护管理办法》，加快建设和完善“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的12345市民服务热线知识库，向基层工作人员开放，提升具体承办工作人员业务和服务能力。同时，推进《12345热线服务与管理规范》地方性标准建设，为归并后的热线实现统一规范管

理和高效服务提供技术保障。

4. 推动完成立法，筑牢发展基石。《北京市接诉即办工作条例》已于2021年9月24日起正式实施，将实践中证明行之有效的群众满意的经验，特别是以12345为群众诉求主渠道的制度和规定上升到法律层面，用法治保障首都社会治理改革的深入推进。条例中明确规定，本市设立12345市民服务热线及其网络平台，作为受理诉求人诉求的主渠道。推进除110、119、120、122等紧急服务热线以外的政务服务便民热线归并至12345市民服务热线，使热线归并工作有法可依、有章可循、有序推进。同时，通过完成立法，把一种行政管理的运行模式法治化，在法律实施的主体、关系、程序、责任等方面确定下来，使这种权力运行机制在法治化的轨道中运行，有助于城市治理的精细化、法治化，把接诉即办打造为北京推进超大城市精细化治理的样板。

经验启示

1. 整合资源，增进协同，搭建起民生服务大平台。通过持续推进热线资源归并，进一步发挥了12345市民服务热线作为政务服务“总客服”作用，打造了24小时不下班的服务型政府。自2019年接诉即办改革以来，建设并整合了政务微信、微博、网站、“北京通”APP、人民网“领导留言板”、国家政务服务投诉与建议等16个渠道的互联网工作平台，打造从耳畔到指尖的全方位服务热线；会同市市场监管局建立消费争议快速和解绿色通道，将京东、美团等近百家互联网平台企业消费者诉求信息优先直派企业和解。通过热线资源归并，极大程度地避免了因各单位或部门独立建设而造成的重复投资，避免了财政资金浪费。有利于归并行政资源、规范服务流程，提高公共服务效率和质量。对于复杂疑难诉求，发挥接诉即办考核指挥棒作用，推动复杂疑难问题解决。通过整合资源、统一渠道，搭建起了民生服务大平台。全市形成了上下联动、密切沟通、互补短板、齐心合力做好相关诉求办理工作的新格局。

2. 健全制度，规范流程，全方位提供优质高效服务。北京市将热线资源归并与接诉即办工作紧密结合，通过热线资源归并，不仅进一步拓宽了社情民意反映渠道，而且在解决群众急难愁盼问题、化解基层矛盾、维护社会稳定等方面发挥了积极作用。通过推动出台《北京市接诉即办工作条例》《12345热线服务与管理规范》，打通服务群众的“最

最后一公里”，热线工作实效不断提升；通过热线归并，各单位通过编写业务知识培训教材和动态更新知识库等方式与12345市民服务热线保持信息共享，12345市民服务热线掌握的信息量增多，越来越多的市民能够在第一时间获得所需要、不重复的信息；通过建立完善“一号对外、集中受理、分类处置、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制，提升承办部门服务的专业化、规范化、标准化水平，真正实现了“12345，有事找政府”。

3. 科技支撑，服务决策，充分发挥社情民意“直通车”作用。通过热线资源归并和数据整合，提升12345市民服务热线信息化水平建设，可以更广泛地了解民情、倾听民意、集中民智，方便群众与政府部门沟通，打破“数据割据”，提升管理水平，增加管理的科学性、服务的高效性，大幅增强了政府的城市综合管理能力。市政务服务管理局报送群众反映的热点、难点、痛点问题，如物业管理、垃圾清运等，服务决策，推动了《北京市街道办事处条例》《北京市物业管理条例》《北京市生活垃圾管理条例》等法规出台，真正实现以问题为导向，找准症结、精准发力，实现了从“闻风而动、接诉即办”到“有一办一、举一反三”，再到“主动治理、未诉先办”的根本性转变。

大兴区：

“三上门”工作法架起党和群众的“连心桥”

〔核心提要〕在开展接诉即办工作过程中，大兴区不断探索服务群众的新思路，总结为民办事的新方法，创新破解难题的新举措，提出了合理诉求上门办、不合理诉求上门劝、咨询建议上门谈的“三上门”群众工作法，群众身边的大事小情“有人听、有人管、有人办、能办好”，进一步提升了市民群众的满意度和获得感。

案例背景

2020年5月的一天，12345市民服务热线接到大兴区高米店街道香留园社区一位居民的投诉电话，反映某公司所属房屋存在群租房、打隔断等问题，情绪非常激烈。社区居委会工作人员通过走访核实，确认该房屋存在群租现象，并于当天就对屋内隔断进行了拆除。但让人意外的是，社区几次回访，反映人都表示，自己的诉求没解决、不满意。社区党委书记上门询问原因，反映人表示，只有亲眼看到才算解决，并且说自己只有凌晨三点才有时间去现场。为了彻底解决群众诉求，社区党委书记没有丝毫犹豫，一口答应下来，并于凌晨三点准时出现在现场。看到书记真的来了，这位居民非常感动，心中不满一下子烟消云散，“没想到社区真的会来人，这么关注群众感受，给你们添麻烦了。”

主要做法

为了使群众的大事小情都能“有人听、有人管、有人办、能办好”，大兴区不断探索接诉即办的新思路、新方法和新举措，提出并实践了“三上门”群众工作法。

1. 合理诉求上门办

以上率下统筹办。区委书记向全区公布个人电话，倾听百姓诉求，通过“一把手”微信群直接调度解决问题。各单位一把手签批群众诉求办理意见，每天的事项不签批完不下班。中层干部主要抓问题解决落实，基层干部下沉社区办实事，社区（村）“两委”干部主动作为，提出“有事儿您找我”的服务口号，上门办理群众反映的各种诉求，把问题化解在基层，做到小事不出社区（村），大事不出街乡镇。

快速响应及时办。区里建立了群众诉求快速响应机制，第一时间与反映问题的群众进行沟通，及时回应群众关切。梳理群众反映事项权责清单，坚持“谁负责、谁主办”“谁主办、谁反馈”的原则，进一步优化工作流程，诉求分转直插到底，提高运转效率。区自来水公司自我加压，在市中心要求水、电、气、热问题 24 小时内解决的基础上，不断压缩办理时限，实现了市政自来水管线一般性维修 2 小时内解决。

源头治理主动办。大兴区坚持一手抓“接诉即办”，一手抓“主动治理”。梳理群众诉求中的热点、焦点、难点问题，作为区政府科学决策的“信息源”，将群众反映集中的老旧小区失管漏管、“水黄”、“两灯”、物业管理、公厕管理、安全隐患、绿化、环境脏乱等 18 项民生问题列入区政府办实事项目，做到“主动办”“源头治”。

2. 不合理诉求上门劝

解释政策耐心劝导。对于不符合政策法规、历史遗留等原因产生的不合理诉求，社区（村）“两委”干部主动上门解释政策法规，让群众看到干部的工作态度，提升满意率。目前，群众诉求事项中，拆迁补偿解决率最低，只有 17.6%，但是满意率却达到了 60%，原因就在于，拆迁补偿虽不能尽如人意，但群众工作做得细致、沟通到位，相关政策解释充分全面，就能让群众满意舒心。

群众宣泄合理引导。与群众对话，不仅是宣传政策的过程，还是进行思想教育和疏导的过程。通过强化正面引导，一方面可疏解群众的不满情绪，另一方面对个别不合理诉求、或不规范行为，明确立场态度，防止形成“反映就有理”、“大闹多得利”的错误认识。亦庄镇泰和园社区，一位居民习惯常年拨打 12345 市民服务热线反映问题，社区党组织书记上门走访拉家常，还帮他家扛了五桶饮用水，终于为他解开心结，这位居民后来主动当上了社区志愿者。

换位思考用心疏导。要想赢得群众拥护，党员干部就要转变工作作风，学会站在群众的角度考虑问题，将心比心、换位思考，把老百姓的烦心事当成自己的份内事。区委书记通过全区重点工作联席会督办，要求各单位将群众反映的 1076 户房屋漏雨问题“当成自家亲人的问题去解决”。这项工作落实后，2020 年，群众反映房屋漏雨问题同比下降 83%，诉求量降幅明显，工作成效得到群众广泛认可。

3. 咨询建议上门谈

问题咨询上门解答。群众反映的问题多数是小事、琐事，但也是急事、难事，大兴

各部门、各属地建立常见咨询问题知识库，确保第一时间解答群众来电。针对群众关于生育、养老、助残、办证等咨询，充分发挥社区（村）党组织、网格员、楼门长等基层力量的作用，为老弱病残孕等特殊群体提供便利，入门入户解答问题，密切了党群干群关系。

群众建议当面沟通。区领导干部带着问题勤下基层，对群众提出的意见和建议，面对面沟通，把群众满意作为第一标准，做到走访一批群众、征求一批意见、调解一批矛盾纠纷、办理一批民生实事、解决一批突出问题，做到让群众受益、使群众满意。2021年以来，区领导多次通过“四不两直”方式，深入一线、深入群众，针对农村地区安全隐患、老旧小区加装电梯等问题，与群众面对面沟通，当场进行专题督办。

社情民意上门采集。大兴各部门、各属地还积极主动与群众对接，通过社区（村）“两委”干部上门入户、发放意见征求表及通过微信公众号征求意见等形式，广泛听取民意。通过数据分析，将梳理出来的问题作为下一步工作重点。亦庄镇每年组织辖区1.3万户居民参与“亦庄建设我参与”有奖调查活动，2019年收集群众意见2万余条，征集民生实事项目上百个，有29个民心“微实事”被纳入首批“亦温暖”项目。

经验启示

“三上门”群众工作法，使大兴区实现了群众合理诉求在基层解决、不合理诉求在基层消纳、咨询建议在基层收集，真正做到了贴心服务群众，打通服务群众的“最后一百米”。各级领导干部通过“三上门”群众工作法，把群众路线和群众观点贯穿社会治理工作的始终，真正做到了“把群众当家人看，把小事当大事办”，打造出一张大兴区服务群众的“金名片”。

1. 各级党委政府切实增强了抓好接诉即办的使命感责任感，深刻认识到接诉即办是首都落实“以人民为中心”发展思想的生动实践。

2. 认识到想做好接诉即办工作，必须要走到人民群众当中去，交流感情、倾听建议、解决问题，加强政府机关、党员干部与群众之间的血肉联系。

3. 要坚持办好群众身边的每一件小事，努力在“有一办一”上多下功夫，耐心倾听群众的“急难愁盼”，提高发现问题、解决问题的能力 and 效率，着力解决群众身边的难点问题和治理痛点，架起党和群众之间的“连心桥”。

密云区：

建智能平台，为接诉即办增效提质

〔核心提要〕密云区创新工作方法，探索建立热线综合管理平台，以“三纵三横工作模式”为框架，“全程记实”为标准，“AI技术”为辅助，科技赋能城市精细化治理，用“数据说话”、让系统“发号施令”，实现了对每件工单的实时查询和动态监管，派单更精准、分类更可靠、考核更透明，推动接诉即办提质升级，提高了城市基层精细化管理的质量和效率。

案例背景

密云区城市管理指挥中心（以下简称“区城管指挥中心”）作为群众诉求的协调处置机构，收到的群众诉求包罗万象，千差万别。密云区平均每日受理热线350余件，每月10700余件，每年12万余件。依据法律法规和部门职责分门别类精准管理，单凭人力已经越来越困难。为解决这个矛盾，区城管指中心以数字化、可视化、智能化的12345服务热线综合管理平台为依托，实现区、镇街、村居纵向三级贯通，“未诉先办”“接诉即办”和“吹哨报到”横向联通。

主要做法

1. 平台牵头织密管网，推进热线工作数字化

数据联动贯通三级。一是上接天线。主动参与市中心“四级联动”一体化系统建设，在平台建设之初，预留充足的数据接口，做到关口迁移。二是下接一线。通过数据平台，实现热线工单直派一线、办理结果从一线上报，压实村居一级工作人员职责。三是中间不断线。将原本只到各镇街、各部门的管理网络延伸至每个职能科室和村居，实现了区中心、受理单位、受理部门的三级贯通，管理网络直插到底。

横向联动共解难题。一是多网融合“一网统管”。综合管理平台将“热线办理”“吹哨报到”及“网格治理”三项重点工作分模块嵌入系统，直接从系统启动“吹哨报到”机制，为解决疑难问题提供“绿色通道”。二是辨清主次“一单多派”。在给出主办单位建议

的同时，根据情况启动“联派联办”机制，督促主办单位牵头解决、协办单位密切配合。

三是联合监管“实时督办”。区城管指挥中心联合区委组织部、区纪委区监委，根据每天数据分析成果、成绩信息通报，实时关注重点工单，依托网络和终端，随时掌握热点动态，及时发现、及时介入、及时督导。

机制跟进直通一线。依托“包镇、包村、包户”机制，责任明确到一线；真督实考，奖优罚劣镇村干部，压力传导到一线；把握农村熟人社会特点，利用“身边人解决身边事”，沟通协调到一线；发挥网格员力量，推进接诉即办齐抓共管，源头治理到一线。通过“四个到一线”，将压力传导到村居工作人员，将主动治理直接推向问题源头，群众诉求解决更加有力。

2. 全程记实环环相扣，推进热线工作可视化

进展在线，市民监督“放心”。市民反映的问题，可以通过关注区热线微信小程序随时随地查询诉求工单办理全过程，了解反映的问题到了哪个部门、谁在办理以及工单办理的进程，监督办单人员的工作。让热线工单可以像“快递件”进程查询一样在手机里清晰展示，实现了每件热线工单的“阳光办理”。

管理在网，一线干部“舒心”。全程记实工单办理将市民诉求办理细分为4个环节8个步骤，各个工作步骤完成后均即时以时间树、流程图的形式直观展示，进展实时可见、一目了然。同时，对于重点工单，区纪委区监委、区委组织部和区城管指挥中心可依托网络和终端，随时介入，及时发现并纠正，进行“掌上督办”；对于不合理诉求，甚至“挟公器谋私利”的诉求人，基层干部可以依法依规进行回绝。

数据在云，上级考核“安心”。通过将“全程记实”模块嵌入平台，上级部门可以随时随地通过PC端和手机终端借助互联网了解每件工单状态，实时掌握工单办理情况，拉近管理距离、降低管理成本。区城管中心、各镇街专班、具体承办人员可以利用PC和移动终端随时查看工单办理的过程材料和影音文件，直观全面地了解工单办理情况。热线数据实现内部共享、外部公开，消除了各单位对考核结果的疑虑，使每件工单的评价更加客观有据、规范公正、阳光透明。

3. AI 支撑力求高效，推进热线工作智能化

建立智库，培养热线工作“智能管家”。将2019年以来的33万件工单和《北京市物业管理条例》、《北京市生活垃圾管理条例》等常用法律法规纳入智库，交由AI机器

人学习，通过对承办单位、法规条目、三级问题分类等关键信息反复学习比对，建立多重关联网络，初步将 AI 机器人培养成热线工作的“智能管家”。

智能分类，提供“管家式”精准服务。伴随系统签收工单，AI 机器人全程介入管理，根据诉求内容关键词进行分类提示，自动形成“七有”“五性”分类建议，热线工作人员一键确认便可完成分类，极大减轻了工作人员记忆工单种类的要求，工单分类更加精准、发现民生问题更加精准、推动解决诉求更加精准。

数据分析，助力及时解决疑难问题。在系统平台和智库的支撑下，通过大数据分析，可实时调取和展示全区热线反映的重点问题、各镇街热线反映频率和实时“三率”成绩，根据工作实际需要，可随时通过图例、表格、报告等形式生动展示，直击高频问题、高频点位和高频人员，为深入分析、把握重点、精准施策提供了及时、可靠的技术手段。

辅助转派，提升服务群众“加速度”。AI 机器人根据问题点位、问题种类等关键信息，自动匹配工单承办单位，给出转派建议，由工作人员参考，一键转派。同时，对于复杂工单，AI 机器人会在给出主办单位建议的同时，提示“联派联办”单位信息，形成解决问题的合力。

经验启示

1. 为打通服务群众“最后一公里”探索了路径。以“三纵三横工作模式”为支撑，避免了热线服务推进过程中“上热中温下冷”和“中梗阻”现象，为诊断疑难问题和补齐工作短板提供了全新的技术手段和准确的数据支持，打破了不同属地和部门间的“数据壁垒”，推动接诉即办跨过“最后一公里”，深入一线和百姓家。

2. 为主动公开政府办事流程提供了借鉴。以“接诉即办全程记实办理”为技术手段，通过清晰的图片展示、路径清晰的时间轴显示等，有效解决了热线工单办理过程中存在的“办理流程市民不明、办理过程上级不清、办理结果展示不足”以及“热线工作及时指导难、有效监管难、准确考核难”问题，使热线办理全过程直面市民、过程可视、规范高效、及时精准。

3. 为填补责任空白、厘清单位职责提供了有益尝试。“机器学习+智能分析分类+辅助派发”工作模式，有针对性地解决了工单量大、诉求内容包罗万象、承办人员力量

不足、工单派发不精准等问题，工作人员的工作强度明显下降，派单准确率从 2019 年 1 月的 82% 提升到 2021 年 11 月的 95%。

石景山区：

“热线 + 网格”优势互补，助推城市基层治理精细化

[核心提要] 面对复杂点位的城市基层治理问题，石景山区积极探索创新，加强主动治理，打造快速反应、高效处置的“热线 + 网格”融合平台，充分运用热线大数据和网格巡查机制，互补互用，助推城市精细化治理水平提升，不断增强人民群众的获得感幸福感安全感。

案例背景

“最近正值中高考期间，小区楼下游商扰民，考生都不能正常入睡，这可怎么备考啊！”石景山区鲁谷街道一位家长拨通了 12345 市民服务热线，反映天大商城周边夜间游商扰民，导致孩子无法安心学习备考。石景山区城市管理指挥中心（以下简称“区城管指挥中心”）通过接诉即办热线预警分析平台发现，5 月已收到涉及学生备考问题的投诉 21 件，投诉内容多为夜间游商经营及汽车鸣笛扰民。

天大商城位于石景山区鲁谷街道、八宝山街道与丰台区卢沟桥街道管辖范围的交汇处。区城管指挥中心调取网格视频监控录像发现，晚上 10 点后，无照游商聚集在这个大型十字路口中间占道经营，影响汽车正常行驶，导致司机鸣笛，严重扰民。鲁谷街道现场执法人员出现时，游商就转移到其他街道的管辖区域，问题根治难度大。通过全市 12345 市民服务热线联动机制，石景山区城管指挥中心对接丰台区城管指挥中心，协调卢沟桥街道进行联合执法，采取两区三街“联合盯守，轮值代班”的工作模式加强治理。经过一周治理，街面秩序得到极大改善。游商不见了，街头恢复了宁静。与此同时，区城管指挥中心协调区经信局在该点位加装摄像头，利用人工智能视频监控系统实时监控夜间游商行为，随时取证，随时调动执法力量进行劝导治理，彻底解决了该点位无照游商经营、秩序混乱问题。

类似天大商城点位环境秩序问题的案例，石景山区已经解决了不少。

主要做法

石景山区成功解决复杂的城市基层治理问题，契机来自2020年12月市城市管理委和市政服务管理局出台的《关于建立“热线+网格”为民服务模式的指导意见》。石景山区利用新机制，深化城市管理体制改革，结合区情实际，启动“热线+网格”融合平台建设，坚持协同治理、主动治理、智慧治理、长效治理，发挥接诉即办机制作用，推动网格化发现问题、快速解决问题，不断提升城市精细化管理和精细化服务水平。

1. 明确建设思路，打造“三化”平台。确定“一张图、一张网”，即一张实时点位全景图和一张智能可视指挥网，逐步实现指挥现代化、平台智能化、数据可视化的“三化”目标。石景山区将市民服务热线诉求问题和网格采集问题，在区、街、社区、单元网格落点落图，实现案件问题的实时化、数字化、可视化。

2. 整合信息资源，强化科技赋能。将全区街区道路7000余路摄像头等视频数据融入网格平台，利用云计算、物联网、人工智能等技术手段，对暴露垃圾、乱堆物堆料、店外经营、无照游商、非机动车乱停放、道路积水6种视频内容，实现自动采集、上传、识别网格问题，进行视频智能监管。

3. 加强数据应用，推动长效治理。一是对热线和网格的问题分类标准进行研究，细致梳理出热线67项（二级分类）与网格10大类171小类的共性类别，梳理群众反映突出的城市管理问题，作为网格日常巡查重点，强化主动治理。建立“热线+网格”数据分析模型，初步实现数据总览、主动治理不足区域预警提示以及网格、热线数据同步比对分析等功能，有针对性地加大双高（热线诉求量大、网格发现问题多）区域的治理力度，为基层治理提供了新思路、新路径。二是制定《石景山区关于构建全国文明城区创建与“接诉即办”有效融合工作机制的方案》，按照创城工作要求，运用检查发现问题，精准分析研判群众诉求情况，筛选出接诉即办工作中群众诉求反映强烈及网格巡查比较突出的问题，涉及创城工作的集中共性问题，集中力量推动解决，实现全国文明城区创建工作长效治理。

4. 加强工作融合创新，探索建立三级治理模式。进一步加强发挥“热线+网格”作用，以数据为支撑，在不同的阶段采取不同的治理手段，以商户单位自治、街巷管家共治、综合执法法治“三步走”为主要治理方式，强调社会主体的自治作用，融合企业、个人

信用体系建设，激发社会治理各主体的共治活力，用法治思维和法治方式来化解社会矛盾，减轻基层执法压力，降低政府行政成本，实现共建、共治、共享的社会治理格局。目前，石景山区选取金顶街街道的一条商业街进行试点，探索自治、共治、法治三级治理模式。一级为商户自治。视频采集（目前共设置8个视频采集摄像头）发现的问题由系统直接推送给商户，由商户自己解决。二级为群众共治。在商户未办理解决问题的前提下，将问题推送给街巷长和小巷管家，由志愿者去劝导解决。三级为政府法治。在商户自处置和志愿劝导无效的情况下，将问题推送到街道执法部门，通过法治方式解决。目前，初步实现三级治理功能。通过技术融合，辅以工作机制创新，石景山区有效减轻了基层管理负担，治理效能逐步提升。

经验启示

新时代的社会治理要实现精细化、法治化、智能化，就要学会用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新，提高对大数据的分析、把握和运用能力，构建起利用大数据辅助科学决策、加强社会治理的机制。

1. 要善于获取数据。要充分挖掘接诉即办、网格采集等采集的城市治理问题大数据富矿，快速发现城市治理区域盲点和短板弱项问题，让大数据成为开展城市治理工作的眼睛和耳朵。

2. 要注重分析数据。要通过大数据，把实际情况摸清摸透，把各种问题量化细化，做好“定量”分析和“定性”判断。发挥数据在城市治理中的有效辅助作用，建立在“定量”基础上的“定性”，才是合理的，才能更具说服力，才能更好地为决策服务。

3. 要合理利用数据。要强化科技赋能，提升城市治理效能，通过数据分析，形成精准的靶向性治理，利用现有机制或创新机制，同步建立与之相匹配的工作措施或机制，加快推动主动治理，解决好群众关注的城市基层治理共性问题。

平谷区：

“吹哨报到” “接诉即办” “未诉先办” 一网通办， 构建简约高效的基层治理体系

[核心提要] 平谷区作为“吹哨报到”改革的发源地，积极探索党建引领基层治理体制机制创新，建设“党建引领 吹哨报到 接诉即办”系统平台，使“吹哨报到”在“接诉即办”“未诉先办”工作中不断拓展运用，吹哨主体、报到对象更加多元化，复杂疑难问题处置更加高效化，政务服务效能发挥更加全面化，构建起简约高效的基层治理体系。

案例背景

平谷区马坊镇南区回迁小区 2020 年建成，有居民楼 12 栋，已入住居民 767 户。2021 年 2 月，南区回迁小区地下车库投入使用。居民发现地下车库未预留电源接线口，导致无法安装电动汽车充电桩。9 月底，南区回迁小区居民多次向 12345 市民服务热线反映小区电动汽车充电桩安装难、充电不便的问题，两天就有 15 件群众投诉。

经查实，该小区是 2012 年启动项目设计的，当时电动汽车还未普及，故项目设计单位、建设单位没有预留电动汽车充电桩电源接线口。

马坊镇以群众诉求为“哨声”，发起“集结号”，因地制宜采用“群众吹哨，党员干部报到”“村居吹哨，职能科室报到”“街乡吹哨，部门报到”三级吹哨模式，引导党员干部、相关科室和区住建委、区供电公司分别来“报到”，摸清了居民电动汽车数量，共同制定了充电桩安装方案。不到一个月，居民报装的 48 个充电桩均建设完成并投入使用。群众诉求问题有效解决。

主要做法

2021 年以来，平谷区通过“党建引领 吹哨报到 接诉即办”系统平台，以党建引领凝聚各方资源参与基层治理，推动资源下沉、重心下移，到一线解决问题，构建起简约

高效的基层治理体系。

1. 整合工作体系，问题流转快速简约

搭建平台，三大功能“一网通办”。建设平谷区“党建引领 吹哨报到 接诉即办”系统平台，搭载“吹哨报到”“接诉即办”“未诉先办”三大功能，形成“发现问题—信息汇集—权责匹配—派单办理—吹哨解决—报到处置—结果反馈—考核评价”的全流程问题流转处置闭环。诉求承办单位遇复杂难题，可直接通过平台吹哨相关部门共同办理。截至目前，今年各部门通过平台报到解决问题 728 次。

划分权责，治理主体“一目了然”。建立“区级部门职责清单”，针对部门职责交叉问题，捋清责任内容，划清责任边界。制定平谷区“9+X 权力清单”，梳理 10531 项行政权力，实现权责匹配。制定“小微权力清单”，明确民主决策、民主管理、民主监督等 47 项基本村务事项。通过明晰多层权责，实现事事有人管，为精准派单、精准吹哨奠定基础。

健全组织，责任压实“一传到底”。建立区委领导、区政府负责、街乡镇和部门落实、社区（村）响应、多方协同的分级管理、责权明晰的组织体系。通过创新三级书记负责制、五级指挥调度机制、“带单下村居一起办”、领导包案化解、“书记抓、抓书记”等机制，压实办理和治理责任，快速解决堵点、难点问题。

2. 拓展吹哨主体，问题发现全量响应

办好“民情民需”哨。实施“专快细深实真”六字工作法，对于群众诉求进行分类处置、分级办理。针对复杂疑难的群众诉求问题，第一时间吹哨形成“专”班，按照一三五七时间节点“快”速办理，“细”化明确各方责任和职责，“深”挖问题成因形成处置方案，通过党政双督促使办理落“实”，“真”抓实干赢得群众认可。

办好“服务发展”哨。依托企业服务热线，构建平谷区政企互动一体化知识库体系和服务企业常态化平台，及时解决企业经营发展遇到的堵点、难点问题。根据企业诉求办理情况，形成《平谷区 12345 接诉即办企业诉求综合考评报告》，纳入平谷区高质量发展指标体系。强化企业诉求数据的分析应用，对于企业提出的重点难点诉求问题，通过吹哨多部门协商解决，进一步优化营商环境，助力经济高质量发展。

办好“主动治理”哨。进一步拓展哨源主体，赋予群众、企业、村居、街乡、部门、媒体、代表委员等主体“吹哨”权，动员更多主体参与社会治理。建立“民意直通车”微信小程序等问题吸纳端，将反馈问题接入平台系统“未诉先办”工单池，根据职责划

分和办理难度，进行接诉即办派单办理、吹哨报到协同办理流转处置，确保问题得到快速高效解决。

3. 拓展报到主体，问题解决全面高效

深化“三协同”，街乡与部门双向报到。“街乡吹哨、部门报到”，快速解决由属地管理，需要部门配合支持的问题；“一门主责，其他配合”，快速解决由一个行业部门负责，但需要其他部门参与解决的问题；“部门要求，街乡落实”，快速解决应由部门部署、指导和监督，由街乡来落实解决的问题。

深化“1+4+N”，多元主体向村（居）报到。村（居）党组织书记吹响集结哨，村（居）两委、区下沉干部、镇（街）包村（居）干部、各类辅助人员为重要成员，疑难纠纷评理团、派出所、司法所等单位工作人员、村（居）律师、群众等人员为接哨报到人员，共同参与解决村（居）事务管理相关问题，积极调解矛盾纠纷，努力实现“小事不出村（居），大事不出镇（街）”。

深化“双报到”，干部与党员常态报到。区委组织部牵头，推动干部常态化下沉报到，带动资源力量向一线倾斜，通过执法力量下沉、攻坚任务下沉、驻村包户下沉、部门服务下沉、社区报到下沉、到村任职下沉等多种方式，帮助基层充实解决问题的资源力量。发挥基层党组织战斗堡垒作用，在解决重难点问题时，通过成立临时党组织、联村党组织、“部门+机关+村”党组织等8种模式，促使多领域多层级党员向问题一线报到，形成治理合力。利用“双报到”模式，平谷区在新冠肺炎疫情防控期间，3800余名干部下沉社区（村），在重点点位设置了1369个临时党组织指挥部，确保了平谷区新冠肺炎零疫情。

经验启示

平谷区牢固树立到一线解决问题的工作导向，立足构建简约高效的基层管理体系，加强区级统筹，着力推动治理重心下移，明确“吹哨”范围，规范“报到”行为，把工作抓实，使复杂疑难问题得到快速高效解决。

1. 构建简约高效的基层治理体系，核心是党建引领。平谷区以党建为引领，以“吹哨报到”为抓手，引导各级党组织发挥主体责任，引导多元主体参与社会治理，引导人民群众有序参与自治，形成上下贯通、左右联动的组织体系。在各项重大工作任务中，

基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用充分发挥，党的政治优势、组织优势切实转化成为推进基层治理的强大效能。

2. 构建简约高效的基层治理体系，本质是强化治理。平谷区牢固树立大抓基层、大抓基础的工作导向，以赋权、下沉、增效为重点，引导各级各部门资源凝结在一线，有效解决了部门合力不足、基层力量不强、群众参与渠道不畅、干部担当作为不够等一系列问题。以市民诉求为“哨声”，强化系统治理、依法治理、综合治理、源头治理、科学治理，驱动“被动治理”向“主动治理”、“单一治理”向“多元治理”转变，基层治理水平得到了全面提升。

3. 构建简约高效的基层治理体系，本源是服务为民。平谷区将服务为民作为工作本源，不断优化群众工作方法，创新“三协同”“双报到”“带单下沉一起办”“书记抓统筹办”等工作机制，引导各部门、党员干部围着群众转，奔着问题去，沉到一线干，到群众身边解决问题，各级党员干部的宗旨意识、群众立场进一步增强，与群众走得更近、作风更实。

东城区东花市街道：

18 个“专属工作法”对症施治居民 操心事烦心事揪心事

[核心提要] 小区里的停车难问题怎么破解？电动自行车安全隐患怎么消除？居家养老谁来管？这些居民的操心事烦心事揪心事是关系民生的“关键小事”，也是基层治理的“硬骨头”。东城区东花市街道在党建引领社区治理体系建设中，探索总结对症施治的 18 个“专属工作法”，以机制创新取得了社区居民满意、社区和谐宜居的成效。

案例背景

接诉即办工作开展以来，东花市街道对居民诉求进行了大数据分析，发现占 12345 市民服务热线诉求量 50% 以上的都是物业管理、垃圾分类、居家养老等困扰居民日常生活的问题。为办好这些“关键小事”，街道党工委书记牵头成立课题组，街道多个职能部门共同参与，对社区、物业公司进行走访，摸排基层工作，结合 12345 市民服务热线相关数据，探索形成了一体化运行“作战联盟”、停车秩序“一增一减一保障”、物业管理“一奖励二处罚三支持”、建筑垃圾不落地“三选一管”等 18 个“专属工作法”，对症施治停车难、居家养老、垃圾分类等“硬骨头”，让每一类难题都有可参考、可操作的解决方法。

主要做法

1. 以党建为引领，构建多方力量参与的接诉即办工作运行管理体系。在充分调研的基础上，街道党工委认识到，要解决居民的“关键小事”，在发挥社区主动性的同时，必须整合物业公司、地区单位以及相关职能部门的资源和力量通力治理。街道党工委充分发挥区域化党建作用，成立了街道“六办、一委一队、四中心”、8 个社区、33 个居住小区业委会和物管会、24 家物业公司 1277 人、34 个网格、322 个楼门组长、16 个商务楼宇 561 家企业和 495 个街巷门店共同参与的接诉即办工作联盟，统一多方力量，夯

实一体化推动工作的基础，增强主责单位履行主体责任的主动性。

崇文门东大街6号楼和8号楼是20世纪70年代建成的老楼，随着居民汽车保有量的增加，小区里车位不足问题日益突出，居民们增加停车位的呼声很高。街道及时与区城管委协调，争取多方力量支持，将居民楼侧停车区域设置为自治停车场，引入专业公司进行管理。同时，重新施划了非机动车停放区域和停车线，增加进出口标识和单向行车箭头，让车辆进出有序。“改建过程中，我们还将两楼南侧的花池宽度缩减了两米，拓宽通行道路，有效解决了机动车和非机动车、行人抢道问题。”街道城市管理办公室副主任刘畅说。

通过多方协调、共同发力，小区停车难问题得到缓解，“有车一族”摆脱了抢车位的尴尬，居民们不再担心小区出现交通秩序混乱的情况。

2. 以问题为导向，推动主责单位和工作人员提高履责积极性。推动物业服务提档升级，是街道探索有效解决“关键小事”的突破口。街道通过开展大走访、大调研、大讨论，对33个居住小区24家物业公司落实“一条热线、两件小事”工作进行广泛宣传，还制定了“一奖励二处罚三支持”工作机制，对物业公司主动履行主体责任的给予奖励，对不认真履行主体责任造成影响的进行处罚，同时及时给予物业公司一定支持，调动物业公司的履责积极性。

街道推出“今日我主办”工作机制，要求街道干部、社区工作者接到群众诉求件后，通过“今日我主办”工作平台，及时有效地为群众解难题、办实事，每人每年至少为群众办一件实事。这一机制有效解决了部分机关干部和社区工作者不愿办理、不会办理接诉即办件的问题。目前，150多名街道机关干部、170多名社区工作人员、1200多名物业公司工作人员，全部纳入了“接诉即办·今日我主办”工作机制，激发了党员、干部在基层一线抓落实、在群众身边办实事、在工作困境中探索路径的干事热情。

3. 以方法、路径为载体，探索“专属工作法”，定向破解基层治理难题。街道党工委带领社区党组织和物业公司、物管会在办好“关键小事”过程中，开展多种形式的会商研讨，对基层一线的好做法、好经验进行总结、归纳、提炼，推出了18个“专属工作法”，地区居民90%的诉求都能在其中找到解决路径。

社区里电动自行车越来越多，存在着不小的安全隐患。街道接到的居民诉求中，有不少类似问题。为规范和加强电动自行车管理，街道创立了“一不两有一联动”电动自

行车消防安全管理工作机制。“一不”即电动自行车不上楼，“两有”即电动自行车有场所停放、有场所充电，“一联动”即与物业微型站、周边社区微型站、小型消防站实现联动，联合开展巡查巡检。

街道率先在广渠家园小区实施“智能云梯”梯控项目试点，实时监测电梯间载物，严控电动自行车进电梯间。实施初期，小区内的26部电梯一天里就阻止了900余辆电动车上楼，有效降低了安全风险。之后，街道又在花市枣苑小区、本家C区等多个小区推广。街道还大力推广辖区公共充电桩安装工作，已覆盖辖区8个社区32个小区及企业的49处车棚，满足了居民电动自行车集中停放和充电的需求。

为了消除安全隐患，街道以“三位一体”安全防控体系为依托，协调消防、公安、安全生产检查队等力量巡街面，8家“社区微型消防站”巡小区，600余名居民志愿者组成的“家园卫士”巡楼内。截至目前，街道共排查整治小区安全隐患6775处，检查企业门店972家，发现隐患6367处，下达整改通知5000次，约谈企业单位20余家，最大程度地降低了安全隐患。

此外，街道还推出了“一天一元钱智慧养老”工作法，270名鳏寡孤独老人实现了智能化养老；推出“一坚持三试点”垃圾分类工作法，全街道已有近万户居民实行垃圾定时定点投放；建筑垃圾不落地“三选一管”工作法、服务企业“一网通”工作法……这些工作法，真正做到一个热线解决一类问题、一个诉求带动一片治理。

经验启示

1. 加强区域化党建是增强主责单位履责主动性的关键。接诉即办工作内容涉及辖区方方面面，要充分发挥区域化党建引领作用，构建起共同参与群众诉求办理的工作体系，增强主责单位履行主体责任的主动性、自觉性。

2. 建立督办机制是调动各方积极性的基础。在具体工作中，要解决好两个方面的问题：一是通过建立工作机制，调动物业公司的积极性，有效解决在接诉即办工作中的“三急一不急”问题；二是提高基层干部为民办事的能力，通过建立接诉即办“今日我主办”机制，让街道干部、社区工作者掌握为民办实事的本领，有效解决部分机关干部、社区工作者不愿办理、不会办理接诉即办工作的问题。

3. 创新方式方法是破解治理难题的路径。接诉即办是基层社会治理工作的重要内容，涉及的诉求都是群众的急难愁盼问题。基层工作人员要在群众身边、问题现场研究解决难题的方式方法，做到务实求新、主动治理。

海淀区万寿路街道：

创“四民工作法”，为民服务再升级

〔核心提要〕为破解社区的物业管理、停车秩序等治理难题，海淀区万寿路街道创新提出开设民情热线、搭建民情驿站、设置民情专员和记录民情日志的“四民工作法”，实现了民意诉求从提出、立案到解决的无缝衔接，基本做到了“小事不出社区、大事不出街道”，为民服务解难题，为民服务再升级，跑出了接诉即办的加速度。

案例背景

海淀区万寿路街道翠微路2号院是央产老旧小区，其中有一处平房区被界定为D级危房。2020年防汛期间，这里因大雨和大风造成社区大面积停电，恶劣天气加之突然停电，造成600余户居民产生心理波动。社区民情专员李女士及时拨打民情热线反映情况，民情驿站立即响应，吹哨街道城管部门，第一时间在小区微信群告知居民停电信息，并发动43名民情专员入户安抚居民，并发放照明设备。街道应急分队迅速响应，协调配合电力部门抢修，24名干部赶赴现场蹲守平房危房区，会同民情驿站做好排危准备。两个小时后电力恢复，3个小时后雨势减小，突发事件得以及时妥善处置。事件处置完成1小时后，街道又陆续收到17个汛情应急诉求，全部得到妥善解决并收到满意反馈。面对应急状况，街道民情专员及时化解突发情况，民情驿站助力问题解决，民情热线联通接诉即办，“四民工作法”做到了群众诉求未诉先办。

主要做法

梳理接诉即办案件，海淀区万寿路街道发现，物业管理、停车秩序、房屋维修、邻里关系等案件占比大、反弹高、解决难，是影响社区治理的关键。为破解社区治理难题，万寿路街道创新性地提出了“四民工作法”，跑出为民服务“加速度”，打造了超大城市基层治理的“万寿路模式”，各项重点工作均取得显著成效。

“四民工作法”践行以人民为中心的工作理念，由民情热线、民情驿站、民情专员和民情日志四部分构成，即：民情热线全时在线、民情驿站一体办公、民情专员凝心聚

力、民情日志问需于民。“四民工作法”打通问题收集、快速响应、跟踪办理、实时反馈的高效流程，实现民意诉求从提出、立案到解决的无缝衔接，建立起“广泛收集民意—快速回应民意—切实落实民意”的良性闭环。

1. 开设民情热线，听百姓心声。为将“吹哨权”交到居民手中，直观地了解居民诉求，街道立足社区实际，整合社区微信群、邮箱、电话等多种服务渠道，打造专属民情热线。比如，向居民公布本社区民情电话和物业热线号码，保证24小时在线，打通服务群众“最后一公里”，实现为民服务“零距离”。与12345市民服务热线联动，与物业应急处置队联合，让居民可以在第一时间找到诉求渠道，社区以最快速度解决居民生活中的日常难题。截至目前，万寿路街道在27个社区、122个小区共开通民情热线27条。

2. 搭建民情驿站，解民生难题。以《北京市物业管理条例》的出台和物管会的成立为契机，街道在各社区物业办公场所设立“民情驿站”办公室，由社区党组织书记任站长，物业经理任副站长，驿站成员还包括物管会、物业企业、社工、社区民警、综合行政执法队等，实现社区、物业企业一体化办公，把物业企业纳入社区党建协调平台，聚合共治力量。驿站成员需深入小区、庭院、居民楼开展调查研究，做到情况清、症结清、措施清。坚持“围着问题转”，深入居民当中主动发现和解决问题，破解社区治理难题。同时，指派专人负责接听社区民情热线及12345市民服务热线诉求，第一时间联系工作人员进行处理。通过民情驿站定期召开居民议事会，推动服务前移，缩短办案流程，节省流转时限，让群众家门口的操心事烦心事揪心事有人办、马上办、能办好。截至目前，街道共设立民情驿站27个。

3. 设置民情专员，传社情民意。发动社区楼门组长和在职党员干部，担任本楼门院的“民情观察员”。通过定期入户走访，面对面了解诉求，实地察看居民所急所困，排查调处社区内部矛盾，征求居民对社区工作的意见。要求“民情观察员”当好“社情民意信息员”“邻里矛盾调解员”“环境卫生监督员”“方针政策宣传员”“安全维稳巡逻员”，发挥好上传下达的桥梁和纽带作用。截至目前，街道以20户为最小作战单元，共计发动民情专员2759人。

4. 记录民情日志，铸治理之钥。民情热线、民情专员、民情驿站是工作方法，民情日志则侧重于对已开展工作的总结。街道结合社区信息管理系统，建立居民信息档案，实时更新相关信息，实行动态监测管理。比如，建立《入户走访分片包户制度》和《入

户走访信息反馈制度》，居委会干部以分片包户的形式确定入户走访范围。在入户过程中，排查居民的需求和困难，记录居民的矛盾和纠纷，梳理分析走访中收集到的问题。走访情况填入《入户走访记录表》，详细记录入户走访时间、走访地点、走访人员信息等内容，形成有迹可循的反馈机制，作为街道解决民生问题“回头看”和总结经验的重要依据。同时结合各小区季节性、周期性特点，及时发现问题，超前研判、主动谋划。

截至目前，万寿路街道27个社区共有365本民情日志，记录了1.9万余条民情信息，年度累计解决各类问题3000余件。90%的政策咨询类案件和40%的物业管理类案件，由接诉即办转为未诉先办。2021年以来，已有3个社区连续4个月承办接诉即办案件数量为零。

经验启示

如何在超大城市基层街道社区做好做细做实为民服务这篇大文章，万寿路街道秉承人民至上理念，通过实施“四民工作法”，打造了地区治理的“万寿路模式”。

1. 立足“一个中心”，打通民情“主动脉”。万寿路街道始终坚持以人民为中心的工作理念，主动问需于民，充分发挥居民对社区的信任，通过受理民情热线、调度民情驿站、发动民情专员、记录民情日志，发挥居民能动性，激发物业企业主动性，解决了居民的操心事烦心事揪心事。

2. 抓住“两个关键”，畅通民意“微循环”。“四民工作法”以问题为导向，抓住“发现问题”和“解决问题”两个关键环节，分级吸附困难、分类处置问题，将问题解决在显现之前，将矛盾化解在爆发之前，将诉求办理在反映之前，推动“有一办一、接诉即办”的被动响应向“举一反三、未诉先办”的主动治理转变。

3. 运用“五个心诀”，接诉即办“有温度”。万寿路街道在接诉即办工作充分运用“五心诀”，即细心聆听、耐心解答、贴心服务、用心办理、暖心回复，彰显北京温度，让接诉即办工作带温度、有感情、接地气，把接诉即办工作办到百姓的心坎上，成为政府与群众的“连心桥”。

怀柔区杨宋镇：

影都“小热线”里蕴藏“大温暖”

〔核心提要〕为确保群众急难愁盼问题得到有效处理和解决，怀柔区杨宋镇建立健全接诉即办相关机制，实行专班推进、专案到人。通过分级分类处理方式，坚持向前一步，提前预判进行防范，强化温暖办案理念，做好群众思想工作，争取群众理解，妥善解决群众诉求，真正把快响应、快处理、快解决内化为办理群众诉求、解决群众问题的行动自觉，镇域群众的幸福感获得感显著提高。

案例背景

杨宋镇位于怀柔区东南部，辖区内共有 15 个行政村和 1 个社区，常住人口 3.3 万人。这里既是怀柔区重点发展的中国影都，也是典型的城乡二元结构乡镇。如何解决辖区城乡二元结构带来的社会治理问题，同时满足人民群众日益增长的美好生活需要，是摆在镇村党员干部面前的重要课题。

杨宋镇结合地区实际，坚持党建引领，在建立健全接诉即办相关机制的同时，强化温暖办案理念，汇总分析问题，分类施策处理，有效解决了群众急难愁盼问题，人民群众的幸福感和获得感显著提高。2020 年，杨宋镇接诉即办综合成绩排名全市第四、全区第一。2021 年 1-10 月，响应率、解决率、满意率的“三率”综合成绩始终保持全市前 50 名、全区前列。接诉即办成为影都基层治理的新名片。

主要做法

1. 完善机制，分类施策受理诉求。天下大事必作于细。为确保接诉即办工作取得实效，杨宋镇分级分类处理群众诉求。将受理的诉求分为合理诉求、不合理诉求、咨询建议三类，坚持合理诉求上门办、不合理诉求上门劝、咨询建议上门谈的工作机制，高效推动工作落实。秉持“不推诿、不退单、不剔除、不挂账”的“四不”原则，确保合理诉求尽快解决。针对合理诉求中的重点难点诉求，杨宋镇落实主要领导带队上门解决、不满意件二次督办的工作机制，加大处理力度。针对涉及人员和部门较多的复杂疑难问题和高频诉求，

实施专案专人负责，通过实地走访、现场办公、集中会商的方式，剖析问题成因和根源，力争从源头上解决问题。同时，对所有办结诉求实行“三级把关”，坚持“日督导、周通报、月排名”，对排名靠后的村进行约谈，对工作突出的村在年度考核方面给予倾斜，激励干部用心抓、放心抓、全力抓。

2. 主动作为，抓共性问题未诉先办。民有所呼，我有所应。在农村地区，接诉即办工作中最复杂难办的可谓以春耕浇水、秋收晾晒、冬季取暖等为主的季节性高频共性问题，这些问题涉及面广，反复出现。鉴于此，杨宋镇主动向前一步，加强对诉求问题的分析研判，坚持从源头入手提早防范化解，努力逐步减少问题的发生。农村地区冬季采暖早已告别烧炕和暖气炉，新型的煤改电采暖设备在给农民带来便捷的同时，也陆续出现了这样那样的问题。设备过了保修期，售后维修不便且费用高，相关诉求量明显增加。为确保村民温暖过冬，杨宋镇化被动为主动，成立了由第三方公司和设备厂家、镇职能部门、村委会组成的煤改电服务保障队伍，在每年供暖季到来前逐一入户进行设备检修，并提供24小时上门维修服务，且不收上门费、维修费，只收零部件成本费。针对可能出现的煤改电设备复杂故障、一时无法解决的问题，镇里还储备了电暖器，以解决百姓燃眉之急。此举得到村民的普遍好评，相关诉求量明显减少。针对搬迁村民反映较为集中的回迁小区物业服务管理问题，杨宋镇坚持政府引导、村民自治，扶持搬迁村成立物管会，全面提高物业服务质量，积极消除物业企业与村民的摩擦。随着物管会的成立，回迁小区环境脏乱、电梯故障等问题得到逐步解决，群众满意率明显提高。

3. 以心交心，化解重点诉求解心结。实际工作中，一些不合理的疑难重复性诉求是让镇、村干部头疼的问题。为将问题切实解决，杨宋镇重点抓住“人”这一核心要素，既对症措施解决难题，又与群众真诚沟通，做好群众思想工作，最终让矛盾得以化解，群众诉求问题解决的满意率全面提升。老刘曾是一名巡水员，因为在岗时酗酒被原单位开除。老刘拨打12345市民服务热线，表达了希望政府为自己补缴社会保险的诉求。镇里、村里多次与他沟通，并“吹哨”区直部门和老刘原工作单位进行专题研究，但现有政策不支持老刘的诉求。老刘频繁拨打12345市民服务热线，仅2020年就有95次。镇、村干部没有因此放弃与老刘的沟通，始终关心关注他和失智妻子的生活困难，最终打开了老刘的心结，他表示不再恶意拨打12345市民服务热线。王女士因邻居空调噪音问题，连续三年间不间断投诉。邻居家受条件所限，外机只能装在房顶，而王女士家没有院墙，

无法有效阻隔振感和声源。面对两难局面，镇、村干部反复与两家沟通协商，最终采取加装减震垫、更换隔音窗等措施，解决了王女士的烦心事，镇市民诉求处置中心负责人也因此成了王女士的知心人。

经验启示

1. 接件须有责任担当。每一个诉求都是一份信任，每一次办理都是一份责任。面对基层群众多元化、碎片化、持续化的诉求，党员干部要不断强化勇于担当作为的责任意识，主动搭建提出问题与解决问题、联系群众与服务群众之间的桥梁，绝不能“以事小而不为”，要少一些“差不多就行”的敷衍塞责，多一份“千方百计”的尽心尽责；遇到困难时，要多从主观方面找原因，不推不托，迎难而上，用心用情解决好涉及万家忧乐的点滴小事。

2. 办件做到换位思考。群众诉求解决，在突出“快”之余，更强调“准”。如何做到准确、高效的处理群众诉求，需要村居和镇职能科室准确找到问题关键，学会换位思考。只有主动理解诉求人心情，把那些看似稀松平常实际却是群众天大的事，当成自家的事去处理，让群众有被尊重、被认可的感受，才能真正得到群众的信任和理解，也就不愁解决不了问题了。

3. 回件必须严格要求。群众诉求是否得到真正解决，不能仅凭职能部门或村居反馈而定，要把评判权交给群众，以回访结果为准。为此，要严把诉求问题处理质量关，扎紧考评制度的藩篱，压实党员干部的责任，在确保群众满意的同时，形成村居和职能科室主动作为、比学赶超的为民服务良好氛围。

西城区大栅栏街道前门西河沿社区：

“圆桌”上的共建共治共享有速度有力度有温度

[核心提要]2020年以来，西城区前门西河沿社区在大栅栏街道党工委的指导下，以平等、协商、共建为核心，聚焦接诉即办的解决率、满意率，创新推出“圆桌工作法”，召集各方代表围绕在虚拟的“圆桌”周围，摆事实、讲问题、提建议、定办法，推动问题难题面对面解决、矛盾纠纷心比心化解，全力打造了共建共治共享的社区治理同心圆。

案例背景

西城区前门西河沿社区（以下简称“前西社区”）位于大栅栏街道最北侧，与天安门广场、人民大会堂隔街相望，在0.26平方公里的辖区范围内，坐落着10栋居民楼和182个平房院，常住人口超5000人，地理位置特殊、基础设施薄弱、人口相对聚集。居民民生诉求主要集中在停车、违法建设、施工扰民、物业管理和环境卫生等方面，涉及居民共同利益的问题较多，容易连点成片引发连锁反应。

面对居民亟待解决的难事，前西社区开始探索符合区域特点、务实管用的解决途径，聚焦“诉”、见面“谈”、商量“干”、共好“情”，形成“解决一个诉求带动解决一类难题、感动一户居民团结动员百户居民”的辐射效应，着力提高解决居民诉求的速度、力度和温度，实现由一事一议到举一反三、由被动办理到未诉先办的实质转变。2021年1月至11月，前西社区接诉量同比下降18%，解决率和满意率分别达到95.7%、96.6%，实现了“一降两升”的预期目标。

主要做法

前西社区创新推出“圆桌工作法”，以“平等、协商、共建”为核心，以虚拟“圆桌”为载体，各方代表围“桌”而坐，摆事实、讲问题、提建议、定办法，推动难题面对面解决、纠纷心比心化解，打造了社区治理最大同心圆。

1. 化解矛盾冲突，“圆桌工作法”有速度。“圆桌”的优势在于平等议事氛围，有

利于抓住主要矛盾、及时回应居民合理诉求，迅速解决实际问题。社区对居民反映的问题及时“吹哨”，“圆桌”会议在哪开、谁参加，形式灵活，不拘一格。对能解决的，及时解决；对因政策、历史等原因暂时无法解决的，做好解释工作，争取居民理解支持。2020年7月，街道计划将防疫初期修建的临时围挡改建为永久铁翼栅栏，并安装门禁。施工第一天，居民看到铁翼栅栏占用了停车位，便阻止施工，并与施工人员发生摩擦。社区工作人员闻讯第一时间在现场召开“圆桌”会，近50名居民围过来参加，社区、施工方和居民当面锣、对面鼓，把事情说清楚、办法说明白，达成共识。公共区域日常维护由居民负责，社区、施工方负责规范非机动车停车区域，清理僵尸车、“挤出”停车位，方便居民停车。看不见的“圆桌”把各方聚在一起，消除了误解，解决了问题，第一时间将群体性诉求化解在萌芽状态。

2. 解决难点问题，“圆桌工作法”有力度。“圆桌”的关键在于汇聚各方合力，激发社区治理活力，不仅受到群众欢迎，也得到居民的理解和支持。疫情防控封闭管理、胡同停车自治等，只要事关居民的民生权益、急难愁盼，都可以成为“圆桌”会议的主题。“圆桌”倡导居民、社区自治组织、小区物业、政府相关管理部门，以平等的姿态，共同讨论、协商，拿主意、想办法。2021年9月，针对电动车违规充电问题，有居民建议由社区牵头建设充电车棚。但场地、费用等都是摆在社区面前的难题，对此，社区通过“吹哨报到”机制，邀请街道科室、物业公司、居民代表等多次召开“圆桌”会议。组织各方代表实地查看，详细了解居民需求，做到“一楼一议”。比如，6号楼居民希望同步解决老年代步车充电问题，2号楼居民对安装位置提出了不同意见等等，这些问题通过“圆桌”会议都逐一得到了解决。

3. 政策达成落地，“圆桌工作法”有温度。“圆桌”的根基在于沟通，寻找居民利益最大公约数，在平衡各方利益时，既讲政策也有温度。“圆桌”会议的诉求方、利益相关方、责任方能够坐在一起，本身就成功了一半。大家一起言语相互交流、心灵相互交融，彼此之间多了一份理解尊重，少了一些抱怨偏见，诸多棘手的问题都在“圆桌”会议的推动下得到了解决。比如，在推进“撤桶并站”工作中，在垃圾桶站附近的居民双手赞成，远一点则极力反对。社区很难说通其中一方，双方一度出现僵局。最后，社区还是以邀请居民代表召开“圆桌”会议的方式，将“撤桶并站”问题转化为倡议推进实施“垃圾不落地”措施。向大家描画胡同环境改善后的愿景，讲清下一步工作的具体

举措，彻底打消了居民的顾虑，促成“撤桶并站”和“垃圾不落地”两项工作共同推进。同时，为引导居民按时投放垃圾，社区采取“摇铃”提醒，并推行了“积分刷卡”制。但在哪“摇铃”、是否“摇铃”都听取居民意见。比如，在三进的大院，要走到院里“摇铃”，确保铃声传到每户居民家中。在上夜班的居民家附近，早上“摇铃”就被绝对禁止。这样的细节和默契、有温度的做法，有力地拉近了社区与居民、居民与居民之间的距离。

经验启示

打造共建共治共享的社会治理格局，对于进一步提高社会治理水平，推动社区在维护群众利益、回应居民需求、保持基层和谐稳定等方面更好地发挥作用，带来诸多的启示。

1. 共建，要在“谁参与”上下功夫。要坚持党建引领，切实发挥好社区党委总揽全局、协调各方的领导作用，构建起横竖贯通、多方参与、共同治理的社区治理体系。

2. 共治，要在“怎么干”上下功夫。于细微处见功夫、见态度、见精神，以诚诚恳恳的态度和实实在在的行动，就可以最大限度地赢得居民的理解和支持。

3. 共享，要在“谁受益”上下功夫。要抓住居民最关心最在意最现实的合理诉求，主动把居民诉求当成大事、急事来办，努力把工作做到居民心坎上，全力打通社区治理“微循环”，形成人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

房山区拱辰街道南广阳城村：

不诉自办，群众自治，市民服务热线零投诉

〔核心提要〕房山区拱辰街道南广阳城村是一个村民回迁小区。南广阳城村党支部把村民群众组织起来，在法律的框架内议定自己认可的契约，再用自己议定的契约治理共同的家园。南广阳城村的自治从契约做起，精治从小事做起，共治从每家每户做起，善治从人的心灵做起。南广阳城村的村民在协商民主的探索中，实现党建引领下的群众自治、不诉自办，是“吹哨报到”“接诉即办”改革的生动创新实践。

案例背景

南广阳城村全村共有户籍人口 292 户 585 人，其中党员 33 人，村民代表 36 人。2010 年 10 月整村拆迁，2016 年 9 月全村回迁入住，共有回迁住宅楼 3 栋、360 套住房。租户 132 户 418 人。

房山区拱辰街道南广阳城村作为垃圾不落地的试点村，需要撤除小区内所有垃圾投放点的垃圾桶，环卫公司每天固定时间收取厨余垃圾、其它垃圾及有毒有害垃圾，可回收物每周两次定时有偿回收。最初，个别村民不习惯这样的投放模式。为消除村民们的潜在忧虑，使他们都能够了解并且主动参与垃圾分类，村党支部广泛发动党员和村民代表入户开展敲门行动，挨家挨户进行宣传，为每家住户发放宣传手册。村党支部起草村级《垃圾分类实施方案》和《奖惩办法》，广泛征询党员、村民代表和群众的意见，最后经党员大会和村民代表会决议通过。村委会采取定期与不定期相结合的方式检查垃圾分类实施情况，评选出垃圾分类优秀组。目前，南广阳城村垃圾分类参与率达到 100%，分拣合格率接近 100%。

村“两委”通过对全村群众广泛动员、精心组织和高度觉悟，最大程度上使得老百姓的“急难愁盼”问题不出“单元门”就得到妥善解决。高度的基层自治，带来高度的群众满意和群众认可，南广阳城村基本实现 12345 热线零投诉。早在几年前，南广阳城村这个农村回迁小区，停车场干净如展厅，车辆不乱停，物业没纠纷，电梯里没有广告，外卖不进小区门……人们的幸福感满满。

主要做法

随着农村城市化、现代化进程的推进，村民的思想观念和生活方式发生巨大改变，村民对乡村治理的要求越来越高。回迁入住后，在南广阳城村“两委”的努力下，用协商民主的办法革制，在基层自治的实践中革俗，成功变“京郊农民之心”为“首都首善市民之心”。

1. 支部领导的协商民主。有事好商量，遇事多商量，众人的事众人商量。所有涉及人、财、物及村民切身利益的重大问题，南广阳城村党支部都采取“先党内后党外”，“先代表后群众”的方式，经过充分酝酿、反复商量以后，按照多数人的意志作决定。村党支部通过协商民主的方式形成小区的管理办法，以村党支部、村委会致村民的一封信的形式形成8章25条“约定”，涉及治安管理、环境保护、清洁卫生管理、停车管理、消防和电梯管理、房屋使用及出租管理、惩罚。全体村民签字承诺遵守这些约定。党组织始终坚持为民服务的初心，建立了以村“两委”班子为物业核心管理团队的自主管理模式，村“两委”既是领导者，又是管理者，还是物业的工作者，充分做到服务村民不打折。

2. 发挥党员代表带头作用的“一人一户一族”模式。在党组织管理物业、服务村民的基础上，村党支部充分发挥党员、代表作用，实行“一人一户一族”管理模式。“一人”为党员个人，“一户”为党员所在家庭，“一族”为党员的亲属。管理办法为：党员既要管好自己，又要管好家庭成员，同时还要管好家族成员。在回迁初期，党员发挥作用，有效制止村民在电梯里抽烟、给电动自行车拉线充电、楼门前停放自行车、楼道里堆放东西等违背约定的行为。党支部定期召开座谈会，听取党员、村民代表的意见建议，收集群众诉求，党支部高度重视，需要党支部解决的都及时有效解决，如建立了平价充电桩、孕妇专用车位、出租房三方管理办法、寒暑假组织孩子参加各项活动等，受到群众的广泛好评。暂时因政策原因不能解决的，村“两委”干部到群众家中说明情况。

南广阳城村的党员既分片包干、与村民群众打成一片、及时反映群众意愿、做群众利益的忠实代表者，又责任到人、无条件执行村党支部在充分尊重群众意愿基础上作出的集体决策，做集体决策的坚定执行者。

3. 全村参与的群众自治。南广阳城村是党建引领下的群众自治，是党建引领下动员群众、组织群众进行的精治、共治、善治。在“一人一户一族”管理模式下，住村在职党员、

村民代表、物业工作人员、小区志愿者纷纷加入网格员队伍，积极联系群众，实现了党员、村民代表和群众共同参与小区治理，从而使得意见建议能够迅速反映到党支部，为研判分析和解决问题争取了时间，提升了小区整体治理水平。党员和村民代表全过程、全方位参与，在实践中达到了一种从“呼叫政府为我治理”到“自己动手为自己治理”的新境界，实现了“小问题不出单元门，大问题不出村委会”，实现了群众有问题未诉先办、不诉自办的良好局面。

经验启示

1. 始终坚持党建引领，进一步发挥好基层党组织战斗堡垒作用。几年来，拱辰街道南广阳城村在基层治理上不断变革，探索出以“党建引领、协商民主、契约治村、不诉自办”为主要特点的党建引领基层治理范式“广阳经验”。在治理中，南广阳城村充分发挥党员和村民代表的先锋模范作用，采用了“协商民主”的办法，让大家能够有事一起商量、共同解决，进一步带动了全体村民自觉遵守各项管理制度。随着接诉即办工作不断深入，“一人一户一族”模式进一步发展，党员带头带动了更多力量参与进来，最终形成了“小事不出单元门，大事不出小区门”的不诉自办模式。

2. 切实树立让人民生活幸福是“国之大者”的理念。南广阳城村党支部始终把群众所想所急所盼的事当作大事并装在心中，让村民包括租户感受到党组织就在身边，这进一步拉近了党组织与群众的距离，让群众和党组织之间建立了信任感，进而实现了群众有话第一时间向村委会反映，不用打12345市民服务热线反映诉求就能解决问题。

3. 进一步提升基层精细化治理能力，构建共建共治共享的治理格局。“一人一户一族”的网格化管理模式，呈现出由点到面且网越来越大、网格上管理人员越来越多的现象。人人都是管理者、人人都是受益者，小区管理越来越顺，小区面貌和社会风气越来越好，基本实现群众自治，12345市民服务热线“零诉求”。

北京金隅集团：

用“四见”工作法做深做实物业管理这件“关键小事”

[核心提要]北京金隅集团在京小区物业点位多、链条长，在管理服务上面临着需求广、诉求多等问题。在接诉即办工作中，金隅集团探索形成了“见现场、见问题、见群众、见成效”的“四见”工作法，着力为居民解决急难愁盼之事，做深做实物业管理这件“关键小事”，“三率”水平持续提升，小区居民获得感幸福感不断增强。

案例背景

北京金隅集团股份有限公司（以下简称“金隅集团”）在京小区物业管理面积达1250万平方米，服务近10万户居民，覆盖11个区、39个街乡镇、70个社区。物业管理服务点位多、服务链条长、覆盖面广；不同小区存在着性质、品质差异大和配套、基础参差不齐等问题，但是居民对高品质物业服务的需求、对美好生活的追求日益增长。

金隅集团抓住物业服务向又好又快转变的契机，着眼于提高服务的温度满意度，明确接诉即办目标导向，深化物业服务接诉即办工作改革，做深做实物业管理这件“关键小事”，探索形成了“见现场、见问题、见群众、见成效”的“四见”工作法。截至2021年11月，通过“四见”工作法办理的工单解决率、满意率分别达到93%、95%以上。

主要做法

“见现场、见问题、见群众、见成效”的“四见”工作法，即力量下沉到现场，多元共治强统筹；工作瞄着问题去，以点带面促提升；服务围着群众转，以人为本求质量；评价盯着成效看，为民服务看结果。“四见”工作法促进了企业员工以钉钉子精神做好接诉即办工作。2021年1月，在总结近两年接诉即办工作实践经验的基础上，金隅集团将基于问题有效解决的“四见”工作法，在所属北京金隅投资物业管理集团有限公司、北京金海燕物业管理有限公司等企业全面实施，进一步推动以改革提升物业服务水平和效率，进而提升居民满意率。

1. 力量下沉到现场，多元共治强统筹。集团党委常委会高位调度，每月听取接诉即

办情况汇报，并研究重点工作、调度难点事项。党委班子成员对各自联系点单位工作中的堵点、痛点问题进行包案，现场调度、现场推进。集团成立接诉即办专责部门信访（接诉即办）办公室，二级集团组建住宅物业服务、资产改造升级等7个工作专班，指导企业改革创新物业服务。金海燕物业公司千余名员工下沉到26个项目公司、94个网点，强化责任落实。发挥党员先锋模范作用，把群众认可作为检验标尺，做到合理诉求当面办、不合理诉求当面劝、政策法规当面解、回访问效当面聊。2021年7月，丰台区长安新城小区居民反映楼道有异味，项目经理马上带人敲门找点位，最终发现异味来自于一位独居老人的家，老人捡拾的废品堆满了整整一屋子。物业不囿于职责边界，紧扣健康安全主动作为，协调社区居委会，请来社区民警，经耐心努力终于做通老人思想工作。物业工作人员连续工作11个半小时，终将废品消毒清运干净。打来诉求电话的居民连说3次“非常满意”，楼内住户一致交口称赞。

2. 工作瞄着问题去，以点带面促提升。金隅集团对标《北京市接诉即办工作条例》，研究出台适用企业和物业服务的接诉即办工作办法。办法共9章65条，明确物业企业8项职责，细化9项服务机制，包括分类、首接、限时、提级、督办、预警等方面，配套业务指引、流程指南，充实解决问题的“工具箱”“锦囊袋”。在工作中，物业人员换位思考，想群众之所想，扭住问题不松手，将工单跑在腿上，在“事要解决上”下力气。2021年8月，因骤降暴雨，某小区业主家新装修的自封阳台出现滴漏，业主多次自行做防水施工，均未能彻底解决问题。业主抱着试一试的心态找到物业工作人员。项目部工作人员积极主动为业主解难题，历时3小时完成防水维修。业主送来“排忧解难、情系业主”锦旗，致敬物业以心换心的优质服务。物业以此为切入点，整理优化问题报修清单，细化快捷处理流程，急群众之急、解群众之忧，进一步完善提升了贴身响应、温馨保障的服务体系。

3. 服务围着群众转，以人为本求质量。金隅集团坚持在“快”上下功夫，建立一线员工、项目经理、分管领导、主管领导四级见面响应机制，进行日报告、日分析、日小结。细化分类分理，快响应提速度，力争小事不出企业、急事不出集团。在“办”上提温度，细心听、耐心答、贴心做、用心办、暖心回，将心比心、以心服务，将“保姆式”全周期管理落实到服务各个环节。2021年8月的一个晚上，某小区项目部接到居民反映家里停水的电话。工作人员马上到现场排查，发现总阀正常、分阀正常、水泵正常。项目部

增派力量，再次层层查勘、户户摸排，终于找到原因，原来是楼里另一住户的减压阀堵住了。项目部迅速研究方案，分头准备工料，排净管道余水，切割焊接安装……经过 5 个小时紧张抢修，终于恢复供水。2021 年以来，小区物业解决群众各类诉求 2490 余件，均获得群众满意的答复。与此同时，部分小区物业费调整，也得到了居民的支持，形成了优质服务带来更优感受的良性发展局面。

4. 评价盯着成效看，为民服务看结果。金隅集团坚持结果导向，将工单办理情况纳入对企业和员工的考核评价体系。以市中心回访得分为依据，每月对“三率”情况及时考核评价。并着眼长远，梳理出一批服务短板、历史陈欠问题，提级推动化解。2021 年 5 月，共安排部署解决涉及接诉即办工作的 71 项民生实事，包括房屋修缮、小区配套、旧楼改造、权证办理等，已累计投入 9038 万元，让群众有了实实在在的获得感幸福感。为推动“接诉即办”向“未诉先办”转变，金隅集团将接诉即办工作与企业主责主业结合起来，找准问题不足，建立负面清单，推动关口前移、服务前置。有针对性地改进管理、提升服务、强化品质，在成诉前发现问题、解决问题，增强了服务群众的能力，也提升了企业核心竞争能力。

经验启示

1. 压实责任，改进工作作风。做好接诉即办工作，关键在于强化意识、强化责任、强化作风。金隅集团党委引领党员干部员工从思想上高度重视接诉即办，从政治上深刻理解为民服务的重要性，不断统一思想，树牢群众观念，统一步调行动，深入群众为民解忧，加强面对面的沟通交流，切实以钉钉子的精神抓好接诉即办工作。

2. 用好考评，激励担当作为。切实解决好群众诉求，就要明责考责，保证压力传导到位。金隅集团党委将接诉即办情况作为各级党组织全面从严治党考核、基层党建考评的重要内容，作为党组织书记述职评议、绩效考核的重要项目，作为党员干部评优评先、选人用人的重要参考，以群众满意度作为考核“指挥棒”，激励干部员工在接诉即办工作中担当作为。

3. 以点带面，实现良性发展。提升基层物业管理水平，需要举一反三，以点带面，在解决个案中找到解决普遍性问题的牵引和抓手。通过一个诉求解决一类问题，通过一

个案例带动一类现象的治理，以综合治理、源头治理的思路，确保工作高效推进，进而实现未诉先办，形成迭代提升的良性发展局面。

北京排水集团：

综合施策补短板，做回天地区排水“好管家”

[核心提要] 因为长年失养，回天地区排水问题严重，存在设施维护和数据、设施管理、专业队伍“三大缺失”。为消除安全隐患、严控次生灾害发生，北京排水集团第三管网分公司主动作为，科学施工，通过绘制一张地图、疏浚一批管线、拉起一支队伍这三条途径，为回天地区地下排水管线建设养护补齐了缺口，有力保障了该地区日常排水的稳定运行及汛期安全。

案例背景

2018年汛期，一场暴雨导致回天地区多处出现严重积水，排水系统亟须改善。当年，北京排水集团第三管网分公司“进驻”回天地区，承担起排水管网运营和服务保障任务。

回天地区地下管线情况复杂，之前的设施图纸不全，缺乏管线数据。第三管网分公司从“摸家底”做起，完成了回天地区300多公里的管线摸排，完善了230多条管线数据，解决了设施数据缺失问题。排查发现，回天地区近六分之一的管线存在不同程度的病害，部分管线由于长期失养，内部淤泥淤积情况严重，有的出现满管堵塞，井盖下沉、震响及周边破损等情况也十分普遍。根据前期摸排情况，第三管网分公司把设施隐患问题分为管理类和养护类，建立隐患台账，用台账推动各运维组开展维修和养护工作。通过三年多对管网设施的系统运维，回天地区的排水设施病害减少了90%，设施运行状况达到城区标准。

主要做法

1. 健全“六边形”总包处置机制，为民服务再提速。第三管网分公司创立并完善“六边形”总包处置机制，以“调机构”“建组织”“定机制”“出标准”“严考核”“促联动”为着力点，全面提升服务速度和服务质量。通过“调机构”，形成以调度中心为纽带的处置架构，全面简化流程，一站式处置各类“疑难杂症”，提高工作效率；通过“建组织”，将党员、业务骨干派驻到回天地区的7个街道，建立固定联系点，真正做到“街

道吹哨、骨干报道”；通过“定机制”，完善案例搜集分析工作，构建“以案为教、以例为师”的职工素质培养机制，用案例教学丰富职工的处置经验、提升处置能力；通过“出标准”，建立和完善热线标准化操作手册，规范热线值班人员文明用语，强化热线沟通效率，使标准化成为常态化；通过“严考核”，实施全流程奖惩机制，做到“奖优罚庸、奖勤罚懒”，全面提升职工的责任心与积极性，提升处置的办结率、满意率；通过“促联动”，与属地各相关单位建立信息流转机制，拓宽信息流转渠道、提高信息流转速率，不给处置留死角。

凭借“六边形”总包机制，第三管网分公司“三率”成绩均为100%，得到属地居民的充分肯定。

2. 实施“四项全能”综合举措，攻坚“痛点”舒民心。第三管网分公司以自主、专项、评优、特聘为核心，实施“四项全能”综合举措，集中力量攻坚设施病害这一“痛点”问题。“自主”，即实施“点面结合”的自主发现处置机制，在全面做好“每月微流域清查（点）+每周设施全覆盖（面）”的基础上，建立隐患分级台账，按照设施隐患的紧急程度予以治理，确保集中主要力量解决主要矛盾；“专项”，即围绕市民反映的排水突出问题，开展“每月一题”攻坚治理。2021年共开展专项治理11次，全面消除回天地区的显性设施隐患，有力地回应了民生呼唤，形成“回天有我”服务亮点；“评比”，即在公司内部开展“为民治水解难题，接诉即办争第一”活动，设置专项奖杯，预留专项资金，奖励处置“三率”领先的团队，激励全体职工向榜样看齐；“特聘”，即将经常拨打12345市民服务热线电话的“热心市民”特聘为“排水志愿监督员”，协助分公司发现设施隐患，共同维护排水设施的安全。

在认真落实“四项全能”综合举措中，第三管网分公司近年来共处置各级病害1300余处，为属地居民营造了安心、舒心、放心的出行环境、生活环境。

3. 创建“点、格、网”管理模式，提升能力解民忧。为一站式解决回天地区的各项排水隐患，第三管网分公司以建设“巡、检、养、修”四位一体的综合班组为抓手，持续提升处置能力和联动能力，确保“只跑一次”攻坚多项难题的工作目标得到落实。为全面提升回天地区水环境，第三管网分公司将原有的45个污水小流域和421个雨水小流域，切分成146个污水微流域和452个雨水微流域，将全部微流域“包产到户”，按比例分包给各综合班组。各综合组通过“点”的确定、“格”的划分和“网”的布局，

形成“网中有格，格中有人，人在格上，事在格中”的网格化管理模式。

自服务回天地区以来，第三管网分公司持续推进清管行动和排水设施中小修项目，汛期对育知东路等易积水地区和道路“点点有人守，处处有人巡”，加强应急值守和抢险支援，确保了百姓出行安全。

经验启示

第三管网分公司在回天地区排水设施治理中，坚持“为党工作、为民治水”的工作方针，坚持以问题为导向，从群众对涉水诉求出发，努力解决好群众身边的涉水问题，持续提升服务水平。

1. 运用“四手段”，建立自上而下逐级落实的组织体系。管理部门加强统筹谋划，切实发挥指导把关作用；组建专班工作小组，强化督办落实，整体推进各项工作高效开展；倡导部门间联动配合，树立“一盘棋”思想；打造“四全能”综合班组，提升工作效率。通过抓实组织体系，逐级落实落细工作任务，使回天地区排水设施运行状况达到城区标准。

2. 打通“一公里”，全面提升服务群众的能力。坚持制度创新“强内功”，提高分公司的业务能力和管理水平，坚持为民服务“办实事”，强化社区下沉、社区对接、社区共建，并在此基础上建立常态化的排水服务站，精准搜集服务需求，明确下一步服务方向，打通服务群众的“最后一公里”。

3. 建设“一团队”，提升回天地区百姓安全感。通过优化保障机制，注重发挥党员先锋模范作用，增强责任意识，激发担当精神，勇于攻坚克难，不断提升服务质量和团队凝聚力，分公司打造出一支综合战斗力强的抢险团队，有效保障了回天地区排水系统安全稳定。

