

数据跑起来 处置快起来 家园美起来

——“家园石景山”微信服务平台运行纪实

2017年7月,以“我要举报”为核心模块的“家园石景山”微信公众服务平台正式上线。该平台设“工作动态”“我要举报”“便民服务”3个栏目12个子模块,随时受理市民举报的市容环境、街

面秩序、违法建设等问题,定期推送工作信息。在近一年的时间里,有2000余人通过扫码或搜索“家园石景山”关注微信服务号,上报城市管理问题线索,协调处理城市管理问题300余件,主要

涉及暴露垃圾、积存垃圾渣土、私装地锁、私搭乱建等城市管理问题。“家园石景山”微信服务号,因其方便快捷的举报方式、及时高效的处理效果,已经成为方便市民举报身边城市环境问题的

新渠道,已经成为让数据跑起来、推进城市精细化管理的新手段,已经成为实现政府引领、社会参与、共建共享社会治理体系的新举措,正越来越得到广大市民的关注和认可。

立接立办全天候 为民解忧无死角

“家园石景山”微信公众服务平台由区城管委(区城管监督指挥中心)负责运行,专职受理群众的举报、分发转办、跟踪催办、审核评价,对承办单位的办结时限、过程和结果进行全程监督和绩效考核。

高效快捷服务的背后凝聚着工作人员的不懈努力,台账督办和月例会制,周培训、月考核,办结率、业务量与绩效考核挂钩,建立典型案例库,定期研讨,加大监督力度等,这些都为提高办件时效和办件质量奠定了基础。

2017年8月3日金顶街街道某小区存在私设地锁现象,居民通过“我要举报”功能发送文字和现场图片反映到“家园石景山”微信服务号后,值班人员核对举报线索,分类后,通过网格化融合平台派遣至金顶街街道,由金顶街街道执法人员和社区、物业等单位赶到现场予以拆除。

2017年9月14日处理五里坨东街南路西口工地扬尘;

2017年9月29日处理区燕堤西街7号院4号楼西北角停车位乱倒、乱排污

水废水……

不论是大事小情,只要群众有诉求,微信服务号工作人员都耐心解读,认真核实,快速受理,立即办理。从流浪乞讨、黑车拉客到道路破损、占压盲道,从无照游商、店外经营到无证夜施、工地扬尘,从油烟污染、暴露垃圾到私搭乱建、绿地脏乱……“家园石景山”微信服务号不仅接收群众举报全天候,服务群众也没有死角、不设禁区,群众利益无小事,立接立办的群众诉求涉及到城市生活的方方面面。



处置前



处置后



处置前



处置后

倾听民意接“地气” 辅助决策建新功

“家园石景山”微信公众服务平台的开通运行,依托科学有效的考核机制和强有力的监督机制,有力地推动了政府职能的转变,改进了工作作风,提高了行政效率。

诉求单一的问题,往往很快得到解决,群众比较满意。但有些诉求容易回潮、反弹,如无照游商、暴露垃圾等城市

管理方面的问题,今天解决了,明天还有可能反复。有些诉求由于历史和客观原因,一时难以解决,需要从体制机制、前期规划、法律制度等层面给予解决。

如何最大限度地解决群众诉求?区城管委(区城管监督指挥中心)针对共享单车乱停放、城市噪音监管力量薄

弱、新建小区便民公共设施不完善等疑难问题,充分发挥自身职能,努力寻求解决问题的长效机制,在及时转办群众反映问题的同时,通过对受理的群众诉求进行科学分析,查找各类问题产生的深层次原因,形成分析材料或建议报告,为针对性地开展开展工作提供决策依据,让政府决策更接“地气”。

公开架起连心桥 便民服务暖人心



融合平台工作照

对公众举报的问题,“家园石景山”微信公众服务平台通过“我要查询”子项目向公众公开,并对责任单位实行全过程考核。在“我要查询”子项目中,公众只要输入举报时填写的电话信息,即可对本人反映的问题处理情况进行查询,处置结果还将纳入年终区政府对各责任单位城市管理领域的考核中。

在“便民服务”栏目中,公众可以查询了解各街道办事处280余个办理事项规定和天气、环保等信息,方便提前做好

推送信息41期280余条。

“家园石景山”微信平台,以践行执政为民服务宗旨,以响应群众诉求为出发点,切实做到公众举报问题无遗漏、派遣无拖延,引起了人民群众的广泛关注,在2018年146号《关于加强家园石景山微信服务号的推广和应用的建议》政协提案中,提出增强服务功能,加大推广力度等五项建议。

为了使“家园石景山”微信服务平台更好的发挥作用,结合政协提案,区城管

相关准备;通过与区一刻钟服务圈进行对接,可以为公众了解社区及周边的兴趣点提供服务。

平台还通过“工作动态”栏目定期推送城市管理领域工作信息,便于市民了解我区城市管理动态,目前已经

委(区城管监督指挥中心)下一步将采取四项举措。一是进一步规范案件办理流程,优化案件办理流程,提高诉求办理效率和案件办结率;二是进一步明晰职责分工,在案件办理中,做到事事有人问、有人管、有人办,加强各部门联动,全力解决各类问题,做好市民的告知、解释、说明等各项工作,提高群众满意度;三是增强服务功能,逐步增加停车场信息、车位信息、公厕信息、商店信息等便民服务信息,吸引更多的市民使用“家园石景山”;四是进一步加大微信服务号的推广力度,扩大微信服务平台的知晓度,让“家园石景山”成为政府“听民意、解民忧”,与市民沟通交流的新平台,真正成为服务民生、为民办实事的窗口。



融合平台工作照



新新
市形
政策



本版由石景山区
城市管理委员会协办
特约编辑:王璐