

石景山报

区委常委会召开会议

研究12345热线“接诉即办”工作

区委书记常卫主持会议

本报讯9月6日,区委常委会召开会议,听取《关于12345热线“接诉即办”情况的汇报》,专题研究全区“接诉即办”工作。区委书记常卫主持会议。

会议强调,要充分肯定取得的成绩。8月份全区上下认真贯彻落实“接诉即办”部署会要求,工作专班及时协调解决相关问题,充分发挥了承上启下、统筹协调、督查督导作用,各街道认真落实属地责任,各委办局全面落实行业管理责任,细化处置、回访、见面、分级分类、包片等制度,推动市民诉求有效解决,取得了优异的成绩。成绩来之不易,各街道、各部门要深入总结经验、持续发力、毫不松懈,不断把“接诉即办”工作推向深入。

会议要求,要盯住解决问题这个关键。“接诉即办”工作就是民有所呼、我有所应,就是坚持以人民为中心。要推动重心下移、力量下沉、到基层一线去解决问题,到群众身边解决

操心事、烦心事、揪心事,形成鲜明导向、发挥指挥棒作用,推动干部担当作为。要注重规范化。深入总结梳理前八个月的工作,加大典型经验的宣传力度,将首办责任制、办理直通车、全时值守制度等措施,固化为常态化的工作机制。要适应新要求。要把工作重点放在提升解决率上,尤其要紧紧围绕“七有”要求和“五性”需求,梳理工作基础、提前谋划措施、加强主动治理,以实际工作成效赢得老百姓口碑。要强化技术支撑。借助大数据技术手段,加强对各类数据的分析应用和对共性、高频、趋势性问题的分析研究,抓高频问题、高频地段、高频区域,通过一个诉求解决一类问题。要把握规律性。坚持问题导向,认真学习“接诉即办”工作规则,对复杂疑难诉求进行精细化分解和研究,加强工作统筹,保障群众合法权益,妥善做好群众工作。

(下转2版)

石景山区党政代表团赴海淀区学习调研

本报讯(记者刘粟 特约通讯员李国众)9月5日,石景山区党政代表团赴海淀区学习调研。海淀区区委书记于军,区委副书记、代区长曾劲,区人大常委会主任刘长利,区政协主席刘勇,石景山区委书记常卫,区委副书记、区长陈之常,区人大常委会主任李文起,区政协主席吴克瑞参加调研。

代表团一行首先来到北京字节跳动科技有限公司,观看了公司办公环境、观看公司宣传片,了解了公司整体发展运营情况。随后,来到中关村智造大街,观看了公共服务平台、科技转化平台整体情况;了解了智造大街为“高精尖”企业提供企业经营生命周期的全流程服务情况;观看了中关村知识产权保护中心、快制实验室、智能智测实验室、PNP中国总部等代表性服务平台,了解了服务平台运营模式。随后,代表团一行又来到中关村集成电路设计园,观看了中关村集成电路

路科技馆,了解了集成电路历史发展、集成电路制造流程以及最新科技成果等情况。最后,来到中坞公园,了解园外园生态环境提升工程规划研究成果和进展情况,以及“三山五园”绿道建设情况。

于军代表海淀区四套班子对石景山区代表团的到来表示欢迎,并希望两区携手探索跨区发展路径,在合作发展上走出新道路。常卫感谢海淀区的精心安排和热情接待,并表示,海淀区的各方面工作都树立了标杆,要学习海淀区在科技创新引领、落实新版北京城市总规、推进“四个中心”建设方面的大尺度、大手笔和干事创业的精气神。要结合实际,做好学习消化,不断改进提升我区各项工作水平。希望两区进一步加强区域间的协作发展,在共赢的基础上,率先做出一些尝试。

海淀区领导高念东、沙海江,石景山区领导郭鹏、姚茂文、齐春利参加活动。

导读

市税务局领导到我区调研

[2版]

我区举办区处两级理论学习中心组学习报告会

[2版]

2019年9月9日 星期一
第67期(总第1846期)本期8版
中共石景山区委宣传部主办
准印证号京内资准字2003-L0007
石景山新闻网http://www.sjs.gov.cn

●区政府:12345
●自来水:68840911
●供电:95598
●煤气:96777
●消协:88793656



北京石景山公众号

24小时“不下线”“接诉即办”解民忧

在最新月度考核周期中 石景山区取得了好成绩

本报讯(记者刘金梅)成立街道级“接诉即办”综合调度平台、实行“首办负责制”、疑难案件有了办理“直通车”……石景山区在12345市民服务热线“接诉即办”工作中,深化市民诉求“闻风而动、接诉即办”机制,将“接诉即办”与主动治理有机结合,突出解决群众最关心最现实的利益问题。在最新月度考核周期中,石景山区解决率满意率均为全市最高,综合成绩位居全市第二。

成立街道级“接诉即办”综合调度平台实现“一网统筹,一键派单”

古城街道的市民诉求处置中心“综合调度平台”,整合“12345”市民诉求服务热线、采办分离、网络舆情、工地和环保、治安视频监控,促进多网融合,形成“市、区、街”三级“接诉即办”全流程工作体系,汇聚千条线,巧缝万家衣,统一派单、督办,进行综合指挥调度,形成辖区全景图,实现事件“一网统筹,一键派单”。

水泥厂社区2号楼和8号楼分别建于上世纪60、70年代,大部分住户是老年人,楼梯处没有设计扶手,“以前上楼只能扶着墙慢

慢往上挪,下楼时更是小心,侧着身,一阶一阶的往下走,尤其晚上特别不安全。”家住8号楼4单元的李阿姨说。水泥厂社区居委会多次就该问题与物业协商,但迟迟未解决。

综合调度平台前台人员第一时间接单派单,后台人员跟踪回访,几分钟不到,问题就被“派”到相关部门进行处理,为切实解决居民诉求,古城街道高度重视,多次到现场查看情况。“我们广泛征求居民意见,决定由街道出资施工,”古城街道党工委书记赵恩国说,“工程涉及7个单元、近100户居民,扶手树脂材质冬天不会冰手,黄颜色晚上非常醒目,防滑设计,确保居民行走安全。”

“首办负责制”助解决率满意率双提升

我区“接诉即办”工作实行首办负责制,各单位落实行业管理和属地责任,积极协调解决各类综合诉求,谁接单谁负责到底,对权属存在争议的诉求,各街道、各部门按照“先办后议、首接首办、一管到底”的原则进行协调处置,主动与区分中心对接沟通,深入一线与群众面对面解决问题。各单位主要

领导做到亲自批办件、亲自盯解决、亲自抓“三率”,加强横向沟通联络,确保工作及时跟进,并严格退单程序,退单率大幅度下降,提高复杂问题的处置率。

疑难案件有了办理“直通车”

针对疑难案件,我区深入贯彻落实区领导直通车机制,研究解决共性、疑难问题,将“接诉即办”与未诉先办结合起来,加大指挥协调力度,协调处理疑难问题,8月份以来,先后组织召开12次专题协调会,共协调疑难诉求93件,推动由“接诉即办”到主动治理的转变。例如针对噪音扰民问题,各施工单位严格落实施工前与街道的沟通机制,针对可能出现的问题做好施工预案,切实降低群众诉求。

这些只是石景山区“接诉即办”工作的一个缩影,在全区层面,由区城管监督指挥中心牵头梳理《石景山区“12345”市民服务热线类别及主责单位统计清单》,建立物业管理、环卫保洁区等数据台账,实施7×24小时案件派发,首派案件30分钟内到达处置部门,落实催办、回访抽查机制,实现案件派发、处理、回访闭环运行,积极完善“接诉即办”派发系统。



新首钢大桥进入施工冲刺阶段

再过一段时间,跨越永定河的新首钢大桥将正式通车,届时北京西部将新增一条进出中心城区的快速通道。目前新首钢大桥正在抓紧施工,9月6日,记者在施工现场看到,工人们正在对桥面进行环氧碎石桥面铺装。

刘粟/图文