

# 「接诉即办」

## 以市民诉求驱动超大城市治理变革



2019年以来,北京市建立起以12345市民服务热线为主渠道的“接诉即办”机制,通过发挥“响应率”“解决率”“满意率”的指挥棒作用,着力形成到一线解决问题的导向,使市民的操心事、烦心事、揪心事得到快速响应、有效处理,切实提升群众的获得感、幸福感、安全感。“接诉即办”作为首都基层治理的工作机制创新,为做好新时代群众工作贡献了北京样板。

9月24日,《北京市接诉即办工作条例》(简称《条例》)审议通过,并于当日起实施。这是国内第一部规范接诉即办工作的地方条例。北京市将以《条例》实施为新起点,推动首都“接诉即办”工作再上新台阶。

### 改革历程

近年来,北京市持续探索超大城市基层治理改革之路。2018年,北京市启动党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革(简称“吹哨报到”改革),将其作为一号改革课题扎实推进。“吹哨报到”改革通过赋予街乡权力、下沉工作力量、开展街道管理体制改革,着力构建简约高效的基层治理体系,进一步理顺条块关系。

2019年起,随着“吹哨报到”改革的深化,北京市进一步思考“哨”声来源,延展“吹哨”主体,让群众“吹哨”,推进“吹哨报到”改革向“接诉即办”深化延伸,实现民有所呼、我有所应。“接诉即办”树立到基层一线解决问题的鲜明导向,引导党员干部把群众的安危冷暖放在心上,想群众之所想、急群众之所急,用心用情用力去解决群众“急难愁盼”问题,以市民诉求驱动超大城市治理,寓管理于服务之中,实现干群之间良性互动,在解决问题的同时推动治理改革。

2021年以来,北京市进一步推动改革从“有一办一”向“举一反三、主动治理”深化,坚持系统思维和问题导向,以点带面、标本兼治。以解决疑难复杂问题为重点建立“每月一题”工作机制,基于“接诉即办”民生大数据分析出的房产证难办、预付费行业监管、房屋维修、老旧小区改造等12类27个重点难点民生问题,对这些问题加强主动治理、源头治理。以区域治理为导向开展治理类街乡镇专项治理,将诉求最集中、基层治理基础薄弱的街道(乡镇)作为治理类街乡镇开展专项治理,一批群众诉求集中的难点问题和历史遗留问题得到解决,街道(乡镇)面貌品质大幅提升。把“互联网+大数据+AI+区块链”作为“接诉即办”工作的科技支撑,用科技赋能提升基层治理的智能化水平。注重“民主协商、社会协同、公众参与”,推动政府治理和社会调节、居民自治良性互动,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

- 解决 **14.48** 万套房屋房产证难办历史遗留问题
- 为 **1.52** 万余名劳动者追发工资
- 建设提升基本便民商业网点 **567** 个
- **494** 个项目、**497** 个小区列入老旧小区改造计划
- 已完成充电桩安装 **600** 个
- 城六区和通州区新增 **99** 条道路、**8111** 个车位
- 发展养老助餐点 **1007** 个,建成养老家庭照护床位 **1910** 张
- **111** 家三级医院落实分时段预约挂号;**72** 条无灯路段完工亮灯
- 公厕改造 **1000** 座、户厕改造 **5.4** 万户,建设农村街坊路 **300** 万平方米

“每月一题”机制实践成果

### 主要做法

“接诉即办”机制是以12345市民服务热线及其网络平台为主渠道,通过体制机制创新和业务流程的系统性再造,对群众诉求快速响应、高效办理、及时反馈的为民服务长效机制。其主要做法集中体现为“五个一”:一套体系、一号响应、一单到底、一把尺子、一组机制。

一套体系,是“一把手”责任体系,坚持高位统筹推进。2021年,北京市委全面深化改革委员会成立“接诉即办”改革专项小组,强化统一领导、整体设计和全面推进。

一号响应,是12345统一受理,一条热线听诉求,全渠道、全时段、全方位响应社情民意。

一单到底,是将管辖权属清晰的群众诉求快速直派、首接负责、限时办理,一张派单管到底。

一把尺子,是建立响应率、解决率、满意率“三率”考评机制,分类评价解决,压实各级责任,督促快办、真办、办好。

一组机制,是建立完善分类处理、督查督办、诉求分析通报等十项工作机制,推动超大城市治理精细化。

### 实践成效

“接诉”能力不断增强。北京市持续推进热线整合,截至2021年9月中旬,已将58条热线并入12345平台;推动“接诉即办”向互联网延伸,开通社情民意“直通车”,增设网上12345新渠道;实现与110、119、120等紧急救助系统的一键转接机制;开通企业热线,将60余家企业纳入“绿色通道”,政策咨询、办事引导、建议收集等服务功能进一步加强。

实现群众诉求快速响应。两年多来,全市上下对群众诉求快速响应。截至2021年9月底,12345市民服务热线累计受理群众反映事项3000万件,日均2.99万件,其中,网络端受理量突破240余万件,响应率保持在100%,诉求解决率从53%提升到86%,满意率从65%提升到92%。国务院第七次大督查将“北京市建立完善‘接诉即办’改革机制、提升城市治理效能”作为典型经验案例。

### 《北京市接诉即办工作条例》主要配套机制

为落实好《条例》,北京市坚持立法与配套同步推进

全面接诉	进一步整合资源、整体响应,全面接诉、不设门槛,充分发挥12345市民服务热线及其网络平台作为群众诉求主渠道的作用。
首接负责	建立首接负责制。除按照派单异议审核机制协调处理的派单,接到派单的单位不得推诿,首接单位牵头协调有关单位办理诉求。
分类处置	建立诉求分类处置机制,对咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求,进行分类管理。
分级协调	对承办单位自身难以协调解决的诉求,由市、区人民政府或者行业主管部门对诉求进行分析研判,提出处理意见,推动诉求解决。
限时办理	在诉求工单上注明办理时限,办理时限依据相关法律、法规、规章、政策规定和行业标准确定。通过限时办理机制,确保群众诉求得到快速妥善处理。
服务企业	升级企业服务热线,聚焦企业反映的共性问题和高频事项,围绕具体场景推进改革攻坚。
信息公开	建立接诉即办工作公开制度,扩大信息公开的内容和范围,完善公众查询渠道,定期向社会公布接诉即办工作情况。
隐私保护	按照《中华人民共和国个人信息保护法》等规定,在“接、派、办”各环节建立隐私保护制度,运用技术手段加强隐私保护,保障诉求人安心反映诉求。
主动治理	出台推动主动治理未诉先办的指导意见,固化提升“主动治理”实践经验,建立管长远、可持续、标本兼治的主动治理体制机制。
数字化转型	推动向互联网延伸,建设12345网络统一智能受理系统,深入对接全市大数据平台,发挥好民生大数据的数字治理优势和作用。