北京燕山地区深化“吹哨报到”机制，探索党建引领“三呼三应”

办好群众身边事　织密为民服务网

本报记者　贺　勇

R基层治理新实践

为办好群众身边事，北京市房山区燕山地区在深化“吹哨报到”机制、做好“接诉即办”工作中，积极探索党建引领“三呼三应”工作思路，通过“有呼必应”“一呼百应”“未呼先应”，推进地区治理体系构建和治理能力水平提升，第一时间解决好群众急难愁盼问题。根据2021年度北京市“接诉即办”工作成绩单，燕山地区综合成绩85.28分，所辖星城、向阳、迎风、东风4个街道共计14次获得全市第一名。

“只有坚持民有所呼、我有所应的要求，把群众的诉求往快里办、往实里办、往深里办，才能织密为民服务网，让群众满意。”星城街道第七社区党总支书记李立英说。

“有呼必应”，群众诉求第一时间办理

燕山地区是上世纪六七十年代为大型国企配套建设的生活区，如今房屋老旧破损、市政配套落后，而且人口老龄化趋势明显，给社会治理带来很多困难。去年冬天，东风街道办事处工作人员刘畅接到居民诉求：“眼看采暖季来临，家里存煤却所剩无几。”原来，东风街道东流水社区主体部分已经纳入燕山地区“厂中村”腾退计划，社区居民大多喜气洋洋搬进新房，不在腾退范围内的丁东路10号院26户居民面临着采暖难题。

东风街道工作人员走访发现，丁东路10号院属于企业自管房。该企业称自身经营不善，无力为厂内职工提供生活保障。“企业管不了，政府必须想办法兜底。”东风街道负责人态度十分明确。原有采暖方式难以为继，刘畅便带着东风街道诉求处置中心工作人员与燕山供热、房山燃气集团、热电厂等单位联系。如接入热力管线，距离远、投资大；如自建锅炉采暖，需要接入天然气管道，投资超预算……

“‘呼’是群众对美好生活的现实需求，党员干部必须‘有呼必应’。”刘畅等一班人不断想法子、找出路，最终确定采用电采暖的方式，筹集13万元资金对供电设施进行改造。“电暖气装上后，家里很暖和，生活很方便。”居民张女士说。

“把群众的事当自家事”，燕山地区在推进接诉即办工作中，坚决执行首问负责制，避免含糊不清的答复，更不能使用“不知道”“不清楚”“不归我管”等语言予以拒绝。为确保市民诉求得到快速有效处置，燕山地区各街道成立“接诉即办”工作专班，全天候接收热线案件，第一时间派单，各街道、社区、物业单位接单后立即安排力量进行处置；第一时间无法处置完毕的，必须与来电人取得联系，说明办理情况、工作安排、完成时限，力求保证“接单即处，高效办理”。

“一呼百应”，多方联动提供精细服务

“终于装上了电梯，以后再也不用为上下楼发愁了。”家住星城街道健德二里41号楼5单元6楼的杨启云老人，看着已投运的电梯激动地说。杨启云的老伴患病，每周都要去医院做好几次治疗。原来老楼没有电梯，上下楼很不方便。

尽管面临着筹资难、实施难、居民意见协调难三道坎，星城街道还是立刻行动起来。住建委委托第三方开展实地调研，针对辖区135栋多层住宅501个单元楼逐楼逐单元分别设计制定2至3套方案；街道负责牵头筹措资金；社区负责做好入户宣传工作，减少居民疑虑，确保前期工作落实到位……

“各部门密切配合，群众的急难愁盼问题有人办、马上办、办得好。”燕山地区工委副书记、组织部部长晏利平介绍，燕山地区按照“党建引领、区域联动、共治共享”思路，最大程度凝聚起基层社会治理合力。

按照相关规定，老旧小区加装电梯工作需2/3业主同意且其他业主不反对。街道和社区工作人员挨家挨户走访、耐心劝说。“我们充分发挥老党员、老工友志愿者、文明引导员、社会治理监督员等群体的作用，耐心细致做好群众思想工作。”星城街道党工委书记吴雅静说。

在健德二里加装电梯过程中，老党员干启荣主动参与，耐心细致地做好低层住户的工作。最终，18张签了“同意”的表格交到了干启荣手中。“从过去苦不堪言，到如今各方满意，‘一呼百应’把办不成的事办成了！”杨启云很感慨。

“未呼先应”，未雨绸缪做好源头治理

近年来，越来越多的居民用起了电动自行车，然而因不规范充电引发的问题时有发生，12345热线关于电动自行车充电的投诉量居高不下。

燕山地区将小区充电设施建设纳入“我为群众办实事”实践活动重点民生项目清单，同时召集辖区4个街道相关负责人、物业公司等部门召开联席会，探讨充电桩建设实施方案。一场为居住区配套建设集中充电设施的行动在燕山地区全面展开。

摸排结果显示，社区绝大多数居民都支持建设电动自行车充电桩，同时也提出了自己的疑虑：充电价格贵不贵？安全性如何？物业公司也有畏难情绪，建设充电桩既需要对原有车棚进行翻新改造，又要重新规划、铺设内部线路，仅靠物业难以负担。

为了打消居民顾虑，解决物业资金难题，燕山地区工委决定，先期改造资金由政府经费承担，物业公司负责引入充电桩运维企业，并做好维护和管理工作。去年年底，燕和园社区2个充电桩20个接口如期投入使用，另外24个充电桩、220个充电口正在建设中。“现在我下班直接把电动自行车停到充电桩那充电，基本上2块钱就能充满电，方便不说，家里也宽敞了。”燕和园社区的老刘对自家楼下的充电桩十分满意。

截至今年2月底，燕山地区工委已为四个街道16个社区安装充电桩40个，预计今年内完成336个充电桩，可满足2538辆电动自行车的充电需求，将彻底解决电动自行车上楼充电这一安全隐患。

从“被动”解决问题到“主动”发现问题，再到提前预防问题，燕山地区在“接诉即办”的基础上不断推陈出新，提出了“未呼先应”的工作思路，早想一步、早做一步。

“真正做到及时预判民之所想，及时发现民之所急，及时满足民之所需，将问题和困难解决在居民反映和投诉之前，让百姓感受到党和政府做好社会治理工作的诚心和决心，就能得到群众的支持，从而有效推动社会共治共享。”中国社科院法学所副研究员董文勇说。

日前，山西省运城市盐湖区龙居镇的近6万亩红香酥梨梨花竞相开放。在当地农业农村部门干部、村“两委”干部和技术人员的帮助下，村民们抓住春季梨树管护的最佳时节，为梨树除草、为梨花授粉，确保酥梨增产丰收。图为3月27日，龙居镇麻村村民正在给梨花授粉。　姜　桦摄（影像中国）

R一线行走

不妨算算“创新账”

王雀欣

办好千家万户的事，不仅需要广大基层干部的辛勤付出，也需要转变思路，在创新工作方式方法上下功夫

不久前，记者去福建省永安市出差，晚上路过一处社区办事点，看到社区在开一场居民座谈会，经同意后便坐下听了听。这是当地推出的居民夜谈会制度，把基层干部集中听取群众诉求的时间放在晚上，以方便解决居民白天上班没时间参与座谈的难题。

一场夜谈会，有社区居委会主任、小区居民代表，还有相关部门负责人参加。当天讨论的是不少居民集中反映的燕北街道江滨社区永乐家园小区污水管网改造问题。为了帮居民们了解污水管网改造的技术难题，社区还请来了自来水公司、污水处理公司的负责人做现场解答。

会后，记者问江滨社区党委书记、居委会主任唐燕英，晚上加班来为群众答疑解惑，会不会增加基层干部的负担？唐燕英告诉记者，这样做看似增加了工作时间，实际上却提高了办事效率。“永乐家园小区污水管网改造是居民的共性诉求，早晚要解决。通过夜谈会将大家集中到一起，能解决的现场解决，不能解决的也能说清楚，获得群众的理解。”

“群众下班、干部上班”，办好千家万户的事，不仅需要广大基层干部的辛勤付出，也需要转变思路，在创新工作方式方法上下功夫。通过改变工作方式给企业群众带来便利的例子还有不少。厦门在全市建成400余个“e政务”便民服务站，将自助终端布设到24小时社区便利店内。原先，旅客深夜入住酒店，若没带身份证，须跑到派出所开具临时身份证明。如今，在便利店的自助终端上就能办理。

这些创新做法虽需投入一定的时间或者设备成本，却切实提高了干部的工作效率。从长远看，是收益远大于成本的“划算账”。据厦门市公安局统计，按每名群众前往办事窗口耗时半天、产生误工费和交通费50元计算，“e政务”目前办理438万余件业务，为群众节省了2.19亿元办事成本。

解决好群众急难愁盼问题，需要干部们用情用心用力，更要学会下巧功夫。不妨算算“创新账”，在转变工作思路和完善工作方法上多动动脑筋，既能把好事办实、把实事办好，也能切实为基层干部减负，以便腾出更多精力抓好落实。

（作者为本报福建分社记者）

栏目投稿邮箱：yxxz8494@163.com

江西赣州加强国有投资项目管理

严禁实施“挖湖造景”等政绩工程

本报南昌3月27日电　（记者**朱磊**）日前，江西省赣州市出台《关于加强国有投资项目投资控制的若干规定》，强调全市范围内一律禁止实施“挖湖造景”“移石造景”和“景观亮化”过度化等“政绩工程”“面子工程”，严禁超概算投资，严禁超标准设计，严禁超规模建设，并要求严格建设方式管理。

《规定》明确，国有投资项目不得盲目追求“高大上”，其中党政机关楼堂馆所、技术业务用房、公益性楼堂馆所等建设含新建、改建、扩建等项目及维修改造项目，应遵循朴素、实用、安全、节能、环保原则，减少使用造型多曲、弧、拱等和外立面多线条的复杂建筑结构形式，不得追求成为城市地标建筑，不得实施彩化亮化工程，严禁配套建设大型广场、公园等设施。

浙江嘉兴

智能算法助力精准执法

本报杭州3月27日电　（记者**窦瀚洋**）“自从用上小绿车，清运垃圾不再是难题。”在浙江省嘉兴市秀洲区，曾令小区物业经理刘钢心烦的建筑垃圾清运难题如今迎刃而解，他口中的“小绿车”正是通过“浙里办”APP叫到的垃圾清运车。

刘钢说，随着小区入住率不断提高，装修建筑垃圾的堆放、运输和处置成为一大难题。“以前物业联系清运公司后，等好几天才来上门清运的现象很普遍。现在只需动动手指，清运公司车辆就可及时上门收运。”

不仅如此，偷倒建筑垃圾的现象也便于监管了。秀洲区综合行政执法局指挥中心工作人员周迪凡介绍，以前有人偷偷倾倒建筑垃圾，与执法人员“倒时差”“躲猫猫”的现象时有发生，眼下通过“浙里办”APP的“建筑垃圾循环利用与监管”版块，可实时掌握运输车行驶路线，实现了即时预警，确保运输车按规行使。自去年12月该功能上线以来，全区建筑垃圾处置效率提高60%，执法力量投入减少70%。

“秀洲区探索用APP做好建筑垃圾循环利用与监管，这是浙江省‘大综合一体化’行政执法改革中数字执法监管的实践场景之一。”秀洲区副区长李刚说，物联感知设备让执法过程实现可视化感知和全景展示，确保实时数据传输、定位追踪和全过程监管，实现问题事件从“人工巡查”向“智能定位”转变、执法领域从“单一执法”向“综合执法”转变。

河北将建五千家消费维权服务站

本报石家庄3月27日电　（记者**史自强**）记者从河北省市场监管局获悉：河北省各地推进消费维权服务站规范化建设，今年全省将建立5000家服务站，实现消费维权更加便利化，让消费纠纷化解更加及时有效。

消费维权工作事关人民群众的切身利益，河北省将持续开展放心消费创建活动，积极培育“乡村放心消费”示范创建，以农村放心餐饮、放心商店、放心维修等为基础，深化创建内容；以放心农家乐、特色农产品销售为载体，推进乡村放心消费创建，助力乡村振兴战略的实施。

此外，河北将继续落实经营者首问责任制度，建立快速解决争议机制，降低消费者维权成本。支持鼓励大型商超、集贸市场、旅游景区等建立赔偿先付制度，根据商品属性和实际经营条件，承诺7日或更长时间的无理由退货，使无理由退货真正落到实处。

重庆万州区推行全面从严治党主体责任告知制度

增强履责主动性　抓实问题促整改

本报记者　崔　佳

“近期我分管的领域有没有需要告知的事项？”前不久，重庆市万州区几名区级领导干部向万州区委办公室了解分管领域相关情况。自该区试行全面从严治党主体责任告知制度以来，区领导主动问询告知事项越来越多，履行主体责任的主动性明显增强。

2020年7月，万州区委研究制定《落实全面从严治党主体责任告知制度》，从告知对象、告知内容、告知流程、履职方式和工作要求等5个方面作出明确规定。当区内某领域出现问题时，由区纪委监委会同有关部门及时分析问题症结，经区委书记同意后，由区委办公室以书面通知形式将具体问题、建议措施等内容告知该领域区级分管领导，推动全面从严治党主体责任落地落细。

“收到告知书后，相关区领导须牵头督办问题整改工作，并在3个月内向区委书面报告整改落实情况。”万州区纪委监委主要负责人介绍，为了使发现问题更加贴近区情实际，万州区从巡视巡察反馈问题、日常监督掌握问题和典型案件查办发现问题三方面拓宽问题发现渠道。

与此同时，万州区注重以案促改、举一反三，打好“查处震慑、整改规范、完善制度、堵塞漏洞”的组合拳。收到中央脱贫攻坚专项巡视组反馈“210个应开工未开工和延期未完成项目”问题后，区委及时将暴露出的扶贫项目、民生资金监管力度不够等深层次问题告知分管区级领导，推动建立“数智政务一体化平台”，将全区625个扶贫项目、9.07亿元民生资金纳入平台，实现监督精准高效。

“告知制度实现了全面从严治党主体责任从‘抓哪里’‘怎么抓’到‘看得清’‘摸得着’‘抓得牢’的转变。”万州区委办公室负责人介绍，自告知制度实施以来，已针对10个领域发现的48个具体问题，告知相关区级领导26人次，有效抓实了问题整改，推动了主体责任落实。

本版责编：苏显龙　季健明　徐雷鹏