

党的十八大以来,习近平总书记多次视察北京,对北京工作作出一系列重要指示,深刻回答了“建设一个什么样的首都,怎样建设首都”这一重大时代课题,为推动首都高质量发展指明了方向。

近年来,沿着习近平总书记指引的方向,北京市深入践行以人民为中心的发展思想,创新开展“党建引领接诉即办”改革,兴起了一场以群众诉求驱动超大城市治理的深刻变革。

“让人民生活幸福是‘国之大者’”“城市规划建设做得好不好,最终要用人民群众满意度来衡量”“要坚持人民城市为人民,以北京市民最关心的问题为导向,以解决人口过多、交通拥堵、房价高涨、大气污染等问题为突破口,提出解决问题的综合方略”……

学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来,北京市将“党建引领接诉即办”作为市委常委会调研典型案例,深入基层一线,深入党员干部和市民群众,集中开展解剖式调研,不断推动接诉即办深化拓展。北京市委主要负责同志表示,新征程上,北京将牢记习近平总书记殷殷嘱托,继续沿着这条路走下去,开创首都发展更加美好的明天。

## 党建引领基层治理格局深刻重构

### 将党的政治优势、组织优势转化成治理优势

接诉即办,来自基层,源于实践,并在实践中发展。从2018年至今,先后经历了“吹哨报到”“接诉即办”“主动治理”三个阶段,一以贯之的主线就是坚持党建引领。

“是习近平新时代中国特色社会主义思想一步步指引我们发展到今天。我们坚持在学深悟透上下功夫,从党的科学理论中悟规律、明方向、学方法、增智慧,努力把看家本领学到手,熟练掌握习近平新时代中国特色社会主义思想蕴含的领导方法、思想方法、工作方法。”北京市委政法委书记韩小波说,2017年,他任平谷区金海湖镇党委书记,这里正是接诉即办的缘起。

位于北京市最东端的平谷区金海湖镇,历史上以金矿资源闻名,虽然早已禁止开采,但在利益驱使下,仍有人上山“挖金”牟利,屡禁不止。深入摸病根:乡镇一线最容易发现盗挖盗采情况,却没有执法权;执法部门虽有执法权,但难以及时深入一线发现和解决问题。

2017年,平谷区打破条条框框,将执法主导权下放到乡镇,在金海湖镇成立了“双安双打”临时党支部和指挥部,由金海湖镇党委书记任党支部书记和总指挥,16个区级职能部门一把手任党支部委员和指挥部成员。

“通过党组织将各方统筹在一起,形成了合力。”韩小波介绍,乡镇一旦发现问题,发出召集信号,各相关部门执法人员必须在30分钟内赶到现场。这种下级“吹哨”、上级各部门应急“报到”的联合执法新机制,使多年屡禁不止的黄金盗采终于销声匿迹。

“条”与“块”的矛盾,历来在基层治理中就是一个“结”。各方权力和利益纠缠在一起,相互推诿扯皮。想管的没有权,有权的看不见,有些问题当时解决了,过一阵子又反复出现。

习近平总书记强调,“把加强基层党的建设、巩固党的执政基础作为贯穿社会治理和基层建设的一条红线”。平谷区的探索,为北京市委破解基层治理难题打开了一扇窗。

平谷区的做法行不行?没有调查就没有发言权。2017年,北京市委、市政府领导就这一问题开展了大调研。仅东城区,时任北京市委主要负责同志就去了33次,大街、胡同都走遍了,为了解决王府井大街南口的堵车问题,专门召开协调会。

经过进一步调查研究,北京市委常委会决定,将平谷区的做法总结提升为“街乡吹哨、部门报到”,并作为2018年全市“1号改革课题”。

2018年1月,十二届北京市委深改领导小组第六次会议审议通过《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》,明确了加强党对街乡工作的领导,推进街道管理体制改革、完善基层考核评价制度、推行“街巷长”机制等14项重要举措。2019年元旦,北京进一步延展“吹哨”主体,将市民群众作为“吹哨人”,把原来分散在各部门的几十个热线电话,融合成全新的“12345市民服务热线”。

一场改革,推动重心下移、条块联动;一条热线,撬动了基层治理。在这一过程中,一系列新措施在北京密集出台:

**强组织**——建立区、街乡、社区三级党建工作协调委员会;组织全市9175个法人单位党组织、78万名机关企事业单位党员全部归属地(居住地)街乡、社区(村)报到。

**明责权**——明确街道党群工作、平安建设、城市管理、社区建设、民生保障、综合保障等6大板块98项职责;赋予街乡党(工)委综合执法指挥调度、职能部门派出机构工作情况考核评价和人事任免建议、部门间协调解决的综合事项统筹协调和考核督办等6项权力,确保基层“吹哨”管用。

**提效能**——按照扁平化、综合化的原则,启动街道“大部门制”改革,按照“6办+1队+3中心”模式,综合设置街道各类机构;整合城市协管员队伍,将13个部门16类协管员按照“市级统筹、区级管理、街乡使用、部门指导”原则,改革管理体制。

**畅渠道**——整合64条政务便民服务热线,将全市343个街道(乡镇)、16个区、65个市级部门、48个市属国企和60个绿通企业全部接入12345热线平台系统。群众有事“一号响应”,全渠道、全时段、全方位响应社情民意。

“……”

通过改革,打破了行政组织的“条块分割”,形成了基层治理合力。”北京市委组织部副部长迟行刚介绍,以街乡、村社作为基层治理基本单元,北京坚持下抓两级,市委抓到街乡、区委抓到社区(村),实现治理重心下移、权力下放、力量下沉,“用党的组织密切联系各类组织,构建起多元共治格局。”

“晴天坑洼不平,雨天积水难行。”西城区黄寺大街24号院门内这条小路,被居民们编了

# 北京市创新开展『党建引领接诉即办』

# 实招解民生诉求 新路探城市治理

本报记者 王昊男 张洋 潘俊强



个顺口溜。别看路才50米长,涉及的产权单位就有3家,居民通过12345热线反映过多次。

“现在通过‘党建引领接诉即办’,问题有了新解法。”社区党委书记侯冬梅介绍,今年,通过社区党委牵头,召开党建协调会,相关各方汇聚一堂。“开了3次会,居民和3家单位统一意见,通过党组织服务群众经费解决了资金问题。”

“接诉即办改革的灵魂是党建引领,靠的就是‘书记抓,抓书记’,融入超大城市治理的方方面面。”北京市政府副秘书长、政务服务管理局局长沈彬华介绍,北京始终把加强党的领导摆在首要位置,将接诉即办作为各级党委政府“一把手”工程。市委书记每月召开市委专题会,区委(部门党组)书记月度工作点评会,区委书记每月召开街乡党(工)委书记点评会,街乡党(工)委书记直接调度社区(村)党组织书记,层层传导压力、夯实责任。“党建引领下的接诉即办,将党的政治优势、组织优势转化成治理优势,基层治理格局实现深刻重构。”沈彬华说。

## 从解剖一个问题到解决一类问题——以治理体系和治理能力的现代化实现高质量为民服务

12345,连起千家万户。群众的诉求,有地反映,有人倾听。但是,接诉即办,关键在办。办得快不快、好不好,群众满意不满意,则是对党委政

府治理体系和治理能力的深刻检验。

“习近平总书记反复强调坚持自我革命,提出牢牢把握以伟大自我革命引领伟大社会革命的重要要求。贯彻落实到接诉即办中,我们的一个深刻体会是,要牢固树立正确的权力观、政绩观、事业观,坚定理想信念、铸牢对党忠诚、站稳人民立场,要拿出刀刀向内的勇气与决心,持续深化改革,明确职责、优化流程、完善政策,从而以治理体系和治理能力的现代化实现高质量为民服务。”迟行刚说。

以前,面对群众的操心事、烦心事、揪心事,有的地方和部门能躲就躲、能拖就拖。如今,北京市市民热线服务中心建立起3级目录、2500余个细项的工单分类。在很多乡镇街道的工单承办单上,“主责单位”“协办单位”“完成时限”一清二楚。

凡事有人管、有人办,就连一盏小路灯,也有责任明细表。采访中,北京市政务服务管理局接诉即办改革处处长耿育展示了一张清单:城管为主责部门,负责路灯的运维管理;规自、住建、交通等部门为配合部门,负责建设工程规划许可、占掘道路手续办理等;乡镇街道重在协调、配合,以及及时受理和上报问题……

“我们以群众诉求为导向,构建场景化治理模型,以此梳理各层级、各部门的职责,有交叉的及时规范,有空白的及时明确,确保‘谁家孩子谁家抱’。”耿育说。

职责明确了,责任压实了,遇到一些复杂问题具体该怎么办?“‘接诉即办’与‘吹哨报到’两者互为一体,特别是面对复杂疑难问题,要强化系统观念,强化综合治理,依托‘吹哨报到’机制,条块结合共同解决。”沈彬华说。

北京市明确:对于跨区域、跨层级的诉求,通过市、区两级接诉即办专题会,提级统筹协调,加大解决力度;对于跨部门诉求,通过“街乡吹哨、部门报到”机制,统筹协调相关部门,共同予以推动解决。

顺义区天竺镇天裕昕园西区,居住人口约1万人,地上停车位仅有2000余个。小区规划建设有一个地下车库,但因为手续不全、资金不够,迟迟无法启用。居民频繁拨打12345,但是单靠乡镇、社区难以解决。

2021年夏,天竺镇向区住建委、城管委、发改委等部门“吹哨”,这些单位很快就来“报到”。天裕昕园西区社区筹备组主任宗明参加了好几场协调会。“大家围绕手续材料、车库建设、车位规划、项目资金、项目验收等集中会诊。我明显感受到,投向基层的力量多了,解决问题的底气足了。”宗明说,当年10月,地下车库投入使用,新增停车位12000个,停车环境变得宽敞舒适。

搭建了机制,形成了合力,破解了难题。和宗明一样,很多乡镇街道都“吹过哨”,都表示“重心下移、条块联动,这是给基层的有益赋能,有效补位”。

纵观多年的探索实践,接诉即办始终以群众诉求为导向,在改革创新中增动力、谋实招,一件接着一件办,件件有回音、事事有着落,努力让群众满意。

这期间,北京市一直在总结思考:作为一个历史悠久、不断发展的超大城市,诉求多元是其中一个特点,还有很多是积累时间长、涉及面广、解决难度大的痼疾顽症。如何进一步提升治理效能?

“方法很重要!”在北京市政务服务管理局二级巡视员范寅龙看来,“通过持续做好学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的深化内化转化工作,大家越来越熟练掌握蕴含其中的领导方法、思想方法、工作方法,特别是善于运用全局的眼光、系统的思维,深化改革、推进工作。”

2021年以来,接诉即办实现新升级。依托高位统筹,借助大数据分析,北京市对诉求最集中、

隐患、完善应急预案……

今年,结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,“每月一题”持续推进;重点整治规范物业费收费、养老机构监管、农村道路治理等18个问题,一个个难啃的“硬骨头”正在被集中攻坚,让城市建设更高质量、群众生活更加美好。

## 坚持以人民为中心的思想——

### 民有所呼,我有所应。群众需求什么、期待什么,社会治理就重点关注什么

坚持以人民为中心。北京的接诉即办,一大特色就是“全面接诉、不设门槛”。

“自然人、法人或者其他组织都可以提出诉求;外省的企业、群众,只要涉及北京的事,也可以向12345提出诉求。”北京市市民热线服务中心信息宣传处副处长杜宪夫介绍,“北京的12345热线,对群众所有诉求都予以依法依规处理。”

西城区广外街道荣丰2008小区,17号楼外墙上有一条近98米高的烟道,一直是那里的300多户居民的“心病”,多次通过12345热线反映。

“手续齐全,合规合法,烟道不拆也无可非议。”广外街道荣丰南社区党组织负责人乔冬梅介绍,从规划上,该烟道不是建筑工程,不属于违建;从环保上,烟道位置、高度符合餐饮行业环保规范和标准,2011年验收合格,不违规。“考虑到经济损失和后续转租等问题,一开始开发商也有顾虑。”

“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。”尽管困难重重,广外街道却从未放弃,决心一定要把群众心中的这根“刺”拔掉。

“去年楼下的烤肉店停止了经营,我们抓住这个机会反复做工作。”广外街道办事处副主任刘伟介绍,街道牵头组建了由规划、房管、环保、消防等相关部门参与的工作专班,专题协调会就开了几十场,最终开发商同意转变经营业态并将烟道拆除。今年5月,深藏在小区居民心中多年的这块“心病”终被治愈。

习近平总书记强调,“把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为衡量一切工作得失的根本标准,着力解决好人民最关心最直接最现实的利益问题”。

2021年9月24日,《北京市接诉即办工作条例》经北京市第十五届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过,并于当日公布实施,这一解决人民群众急难愁盼问题的长效机制正式入法。

不怕群众嗓门大,就怕群众不说话。“群众能打电话本身就是信任。”北京市政务服务管理局副局长朱琴全程参与了接诉即办的立法工作。她介绍,立法之初对一些所谓“不合理诉求”也有过争论,也想过用引入“个人信誉”的方式限制打电话,“最终各方统一了思想,要把屁股端端正正坐在老百姓的这面。”

习近平总书记强调:“要完善共建共治共享的社会治理制度,实现政府治理同社会调节、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。”北京的接诉即办,不仅让群众的诉求有人听,也让人民群众真正成为治理过程的参与者和治理成效的获得者。

楼宇间绿树环绕,空地上花团锦簇。地处南三环、南四环之间的丰台区马家堡街道嘉园二里社区,是个典型的混合型老旧小区,小区于1995年建成,居民1.5万余人。由于产权复杂、物业失管等原因,小区的“老龄化”问题逐渐凸显,曾经是群众诉求的“高发地”。

“人民城市人民建,人民城市为人民。”以群众的诉求为牵引,社区建立居民议事厅,推进物业管理及议事协商工作,形成“我爱我嘉”治理共同体。清洁卫生、拆违建,党员居民齐参与。小区的花园怎么建、砖怎么铺、种什么植物、后期怎么维护,都让居民自己拿主意。

“社区居民既是建设者、参与者,也是收获者、受益者。”马家堡街道党工委副书记郑荣甫介绍,截止到2023年上半年,嘉园二里社区已经建立了“睦邻园”“党群园”“爱老园”“同心园”等14个花园。

“居民提、民事民议、民事民办。如今,像嘉园二里社区居民议事厅这样的议事平台,已遍布北京大大小小的街道社区。”

在石景山区,“老街坊议事厅”在协商议事中化解矛盾、解决难题;在大兴区枣园小区,依托“拉家常”议事会机制,组建了“居民智囊团”;在东城区草厂四条胡同,“小院议事厅”让社区的大事小情有商量的地儿;在昌平区东小口镇,“有话好好说”协商议事机制,让居民协商议事养成习惯,变成常态。

“时代是出卷人,我们是答卷人,人民是阅卷人。”为了加强考核,12345热线设置了“三率”制度:接诉响应率、问题解决率和群众满意率。响应率是指街道乡镇接到12345单后立即签名的比例,满意率和问题解决率都是12345通过对市民进行电话回访,询问诉求解决情况得出的数据。

“干得好不好,群众说了算。”北京的基层干部坦言,“以前是上级布置什么我们就去做什么,现在是居民需要什么我们就做什么,所有工作都以居民诉求为中心。”

问题发现“从群众中来”,问题解决“到群众中去”,解决好不好“群众评价”。人民至上的理念,深入接诉即办全流程。“民有所呼,我有所应。全过程人民民主内化于城市治理中,群众需求什么、期待什么,社会治理就重点关注什么,让人民民主真正看得见、摸得着。”迟行刚说。

据统计,2019年至今,北京市12345热线累计受理民意诉求1.17亿件,解决率达到53.1%提高到93.7%,满意率从64.6%提高到94.7%。“有事打12345,管用”成为北京市民的口头禅。

## 从要求干、被动干到自觉干、主动干——

### 争当创造新时代美好生活的实干家

如今,在北京,接诉即办家喻户晓,广大群众真心点赞。这份点赞,既是给这项好制度的,也

是给实干担当、辛勤奉献的广大党员干部的。

一分部署,九分落实。措施再得力,落实才有效。制度再完善,执行才管用。

“接诉即办”刚提出时,有的基层干部表示压力太大、干不了,有的基层干部质疑是一句口号、走形式。但是,实践是最好的老师。近些年实实在在的在行动,进一步统一了思想,凝聚了共识——只要是对人民群众作出的承诺,就一定要真抓实干、不懈奋斗,努力去实现。

为督促接诉即办落地落实,以响应率、解决率、满意率为主要指标,全市343个乡镇街道、16个区和若干职能部门、企事业单位,每月排名。市委主要领导每月点评通报,市委组织部对综合排名靠后的区和整治提升效果差的街道乡镇约谈督导。市委组织部部长约谈末位区委书记,组织部副部长约谈后10位街道乡党委书记。

“以前是群众上门提诉求,现在是干部入户问需求。”接诉即办新机制实施的过程,也是一次深刻的党性教育。广大党员干部下基层、跑工单、走流程、蹲点位,与群众打交道更频繁了,和群众的感情更深厚了,对群众所有诉求都予以依法依规为民服务中,更加直观而强烈地感受到自身的价值。

从要求干、被动干到自觉干、主动干,接诉即办走进群众内心的同时,也得到了广大党员干部的思想认同、情感认同。

北京市西城区白纸坊街道,人口密度大,老旧小区多、施工工地多,群众诉求量大,全市排名较为靠后,基层干部倍感压力。在这种情况下,街道党工委书记杜春晓提出,“问题早晚是要解决的。你不动要我来找你,问题总会来找你”“与其找干不成的理由,不如找干成事的办法”。

近年来,街道党员干部抱着“没有办不成、只有接着办”的心态,脚踏实地、团结奋斗。小区环境更美丽了,道路交通更舒畅了,群众生活更舒适了,辖区面貌更加亮丽了。“我们不一定能把接诉即办做到全市最好,但接诉即办一定能把白纸坊街道变好。意识到这一点,浑身就有使不完的劲。”杜春晓说。

采访中,这种有力度的工作、有温度的故事,听也听不完。“我也是老百姓,要将比心比心工作”“要把为民造福作为最重要的政绩”“只要思想不滑坡,办法总比困难多”“服务就是最好的治理”“要解决事儿,先疏通气”“接诉即办,我们不仅解决一,还要解决二、预防三,做深做实”……或是工作经验,或是心得感悟,广大党员干部争当创造新时代美好生活的实干家。

干部转作风、群众得实惠、治理增效能,生活更美好。群众纷纷称赞,接诉即办是“近在眼前的获得感”。

老旧小区加装电梯是一项暖心工程,可真要操作起来,往往并不容易。要不要加装、资金怎么凑、电梯怎么建、维修谁来管等等,众口难调,时有分歧。

去年以来,老旧小区加装电梯连续两年纳入“每月一题”。本着最大化改善民生的出发点和落脚点,北京市明确提出“一户申请就启动、达到比率就确认、协调一致就开工”的原则,加强部门联动协调,在财政资金补助、技术指导等方面做足做实。

政策惠民,关键在落实。广大基层干部勤跑腿、勤沟通、勤动脑。丰台区长辛店街道玉皇庄社区党委书记李永革说:“只要有群众有需求,我们就事不避难、义不容辞,挨家挨户征求意见。遇到反对意见的,我就加微信、常沟通,平时见面热情打招呼,看到他家有困难了,主动帮一把。群众意见多、诉求多不怕,只要耐心干、实诚干,总会有好结果。”

据统计,北京市老旧小区加装电梯2022年实现新开工1326部、完工467部;今年以来截至9月初,已新开工844部、完工648部。

“习近平总书记指出,干部就要有担当,有多大担当才能干多大事业,尽多大责任才会有多大成就。真是如此,业绩都是干出来的,幸福都是奋斗出来的。”北京市市民热线服务中心主任张波从事12345热线工作多年,他深有感触地说:“通过派单、回访以及走访、调研,我明显感受到,接诉即办已经深深地扎根在京华大地上。并且,大家学中干、干中学,思想境界提升了,干事作风转变了,在为民办实事上更加积极主动了。”

如今,接诉即办正在向“未诉先办”延展升级,广大群众享有越来越多的获得感、幸福感、安全感。有的地方和单位强化主动上门、主动服务、主动治理,在供水、供暖、供电、房屋漏雨、管线改造等方面,采取“冬病夏治”“周期防治”等措施,提前排除隐患,确保群众生活舒心。

有的地方和单位深入推进网格化治理、信息化支撑、精细化服务,在社区、小区、楼栋里下足“绣花功夫”,加强预警研判预测,把可能产生的诉求化解在萌芽之中。

有的地方和单位在群众家门口设置“微心愿”“议事厅”等,组建志愿者队伍,主动征求意见建议。在基层干部看来,“不怕群众提意见。提出来了,工作更有抓手了。事办成了,还能拉近距离,将投诉者变为建设者,大家一起干”。

“……”

让人民生活幸福是“国之大者”。主题教育期间,广大党员干部学思践悟,总会提及一段刻骨铭心的故事——

2019年2月,中华民族传统节日农历春节来临之际,北京市东城区草厂四条胡同老住户侯雅明家的院子里,习近平总书记兴致勃勃,拿着一幅红底金色大“福”字,亲自贴在大门上。他饱含深情地说,“中国共产党的追求就是让老百姓的生活越来越好!让我们共同努力!”

学思践悟,重党性、重实践、建新功。“为人民谋幸福,这是中国共产党人的价值追求,也是推进中国式现代化的必然要求。”北京市委有关负责同志表示,接诉即办,只有进行时,没有完成时。新征程上,要坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂,踔厉奋发,实干笃行,继续沿着这条路走下去!

上图:北京12345市民服务热线服务中心话务大厅。北京市政务服务管理局供图

本版责编:纪雅林 张伟昊 邓剑洋  
版式设计:沈亦伶