

深圳探索“未诉先办”模式，累计主动发现17万条民生诉求线索

市民“随手拍” 部门“速整改”

本报记者 程远州

核实—主动立案—跟踪督办”的闭环机制。

作为一座管理人口超过2000万、商主体超过400万的超大城市，如何精准高效响应市民诉求，破解城市管理堵点、难点，是深圳面临的考题。

2022年，深圳以民生诉求综合服务改革为突破口，创新打造了全流程可视、全流程闭环的“@深圳一民意速办”平台，市民在任一渠道反映诉求，都汇集到平台统一受理、一体分拨，一张工单跟到底。在此基础上，平台系统性收集分散在各个网络平台上的民生诉求，探索“未诉先办”。

从盯平台到盯全网，成效显著：目前，“未诉先办”机制已累计主动发现17万条线索，核实后形成5000余件工单，大部分诉求问题得到有效解决，推动民生诉求工作从被动受理转变为被动主动相结合。

“除了‘卷尺哥’反映的道路管理问题，消防安全、交通运输、公园管理等跟市民生活息息相关的领域也是我们关注的重点，新机制也推动了部分历史遗留问题的解决。”周剑明说。

今年9月，一名网友在“卷尺哥”发布的视频中留言称，宝安区海谷科技园大厦门旁边一处阶梯严重破损，一脚踩下去可能陷落。“@深圳一民意速办”平台发现此条线索后，当天就联动宝安区石岩街道现场走访查实台阶石板损坏情况，核实后立案并向承办单位发起督办。很快，该处台阶的破损位置完成修补。

从各自办到合力办

“卷尺哥”在视频里记录了相关部门响应的速度，获得不少网友点赞。从发现线索到完成整改，“@深圳一民意速办”平台高效运转的背后，是多个政府部门的协同响应。

走进深圳市政务服务和数据管理局民生诉求服务中心办公场地，一排排电脑屏幕闪烁，接线员们忙碌不停。

“很多诉求事项涉及多个部门，以前各部门‘单打独斗’，很难推动问题的整体性解决，现在所有诉求事项都会汇集到这里。”民生诉求服务中心主任丁慧介绍，深圳打通部门、区域、层级壁垒，将原有的537个民生诉求渠道统一归口到“@深圳一民意速办”平台，实现一站式办理。在智能机器人辅助下，紧急类诉求

30分钟内、一般性诉求两小时内就会被分拨到责任单位。

“涉及安全隐患、基本生活保障等情形的诉求，系统会标记为‘加急’并优先转办、加强督办，相当于设立绿色通道。”丁慧说。符合“加急”情形的工单分拨到责任单位后，也会第一时间得到响应。

10月20日，“卷尺哥”发布视频反映盐田区深盐路与东海路交叉口道路坑洼不平，存在安全隐患。10月21日上午，工人们已在现场设置施工围挡，进行沥青清除作业。

“接到工单后，我们在交通、交警等部门支持配合下，制定了交通疏解方案，预计一个月左右能完成路面的修复施工。”深圳市盐田区建筑工程事务署工程二部部室负责人李雨峰说。

诉求涉及多个部门时，如何锁定主要责任单位，避免推诿扯皮？深圳编制了民生诉求领域“三张清单”：一是事项项目录清单，将各类诉求细化为18个大类4000多项；二是民生诉求职责清单，以最小颗粒度厘清各部门职责边界；三是各责任单位自行编制的具体实施清单。通过“三张清单”确保每个诉求事项都有人管、有人应，实现即时精准分拨。目前，平台一次派单成功率已达到98%。

此外，深圳还建立了首办负责制和快处快裁制。对实际办理中存在争议的事项进行快速裁决，确定首办单位先行办理工单。对确实存在监管空白或职责交叉的，会同编制部门及时开展协调会商，动态调整职责清单，消除城市治理空白点，杜绝部门之间“踢皮球”。近一

年来，深圳围绕新经济、新业态，累计开展了20个批次的事项调整。

从办成一件事到办好一类事

修复破损路面、挪走挡路的树，解决这些问题很重要，但更重要的是避免同类问题反复出现。从2024年初开始，深圳全力推动“类案治理”，不仅要办成一件事，更要办好一类事。

周剑明介绍，平台通过大数据分析研判，及时掌握民生痛点和隐患苗头，针对预付式消费、道路品质等30多项高发类案进行主动发现和动态分析，各区各部门全面开展针对类案诉求的“每周一议”“每周一评”，分析这类高频诉求出现的表面原因和根本原因，推动源头治理。在全市层面，市委书记每年半年召开一次全市范围的民生诉求推进会，市长每月听取专题汇报，把群众反映的每一件小事，都当成关键大事来办。一年多来，诸如水电气加价、预付式消费维权等涉及群众利益的问题得到不同程度的解决。

在深圳，和“卷尺哥”一样积极参与城市治理、提出金点子的市民还有很多。据统计，“@深圳一民意速办”平台上线以来，累计收到市民反映关于城市管理的治理的意见建议超32万条。其中，2000多人提了10次以上的意见建议，80多名“点子王”每人献计超百次，一批涉及市容环境、公共安全等的城市治理隐患得到及时整治。

（黄晓航参与采写）

编辑手记

人民城市理念的生动体现

徐阳

热心市民发现问题，尽责部门迅速整改——这场市民与城市管理者之间的互动，正是人民城市理念的生动体现。

“人民城市人民建，人民城市为人民”。“卷尺哥”的走红，背后是市民积极踊跃参与城市治理，也是城市治理者对民生诉求的真诚回应。

治理创新让民生诉求落地有声。深圳对42个网络平台信息进行收集分析、创新打造

“@深圳一民意速办”平台、建立首办负责制和快处快裁制……从被动受理到主动发现，正是以人民为中心发展思想的鲜活实践。

建设现代化人民城市，需要更多热心的“卷尺哥”，也需要更多关注市民体验、重视市民意见、激活群众智慧、畅通参与渠道的城市管理者。让城市治理围绕人的需求展开，相信会有越来越多的群众感受到城市生活的美好。

国家医保局印发通知

今年底前所有统筹地区均需开展即时结算

本报北京10月27日电（记者孙秀艳）医保基金即时结算改革有助于进一步优化医保基金结算运行管理机制，提高结算效率。国家医保局日前印发《关于全面推进医保基金即时结算改革扩面提质的通知》，要求2025年底前全国所有统筹地区均需开展即时结算，2026年底前实现即时结算资金占本地医保基金月结算资金的80%以上，2026年底前开通即时结算定点医疗机构占比达到80%以上。

通知提出，要强化即时结算机制建设，规范资金拨付机制，强化审核把关机制、完善考核监督机制、健全风险预警机制。在规范基金拨付方面，通知提出，各省级医保部门指导统筹地区定点医药机构原则上在次月10日前申报医药费用。各地要进一步规范即时结算流程，利用信息化手段，提高即时结算效率，压缩结算周期，在定点医药机构申报截止次日起不超过20个工作日拨付结算资金，力争在次月底前拨付到位。缩短特例单议病例申请审核周期，进一步提高医保基金结算拨付效率。各地可根据当年医保基金预算、往年医保基金支出等情况，合理确定即时结算拨付比例。

3条（段）新建地铁进入“跑图”阶段

北京轨道交通运营里程将突破900公里

本报北京10月27日电（记者王昊男）10月25日，北京轨道交通18号线正式开始按照运行图开展不载客试运行（即“跑图”）。至此，北京今年计划开通的轨道交通18号线、17号线中段、6号线南延等3条（段）新建地铁已全部进入“跑图”阶段。通车后，北京轨道交通运营里程将突破900公里。

据北京市重大项目办相关负责人介绍，根据年度建设计划，3条（段）新建地铁总长约30.1公里。其中，18号线（马连洼—天通苑东）是一条位于北京北部东西向的骨干线路，线路途经海淀、昌平两区，长约19.8公里，共设车站11座，其中换乘站4座，建成后将作为支撑北京北部区域发展的重要基础设施。6号线南延长约2.1公里，北起潞城站，沿运河东大街至潞阳站，是北京城市副中心轨道交通线网规划中的重要一环。

作为贯穿北京城区南北方向的大运量轨道交通干线，17号线串联起天通苑、望京西、太阳宫、潘家园等居住区。其中南段（嘉会湖—十里河）和北段（工人体育场—未来科学城北）已分别于2021年和2023年开通。中段从十里河至工人体育场，长约8.2公里，共设车站4座。线路建成后，17号线将实现全线贯通。

本报责编：程晨 唐天奕 徐阳

立足国家所需 服务能源安全 新疆油田勘探开发70周年

从天山北麓的苍茫戈壁，到准噶尔盆地的浩瀚沙海，位于祖国西北的新疆油田已勘探开发70载。从1955年黑油山脚下克拉玛依一号井喷出工业油流，到成长为今日我国西部地区首个千万吨级大油田，新疆油田为国家能源安全提供坚实支撑。

服务祖国所需：戈壁荒滩铸起创业丰碑

新中国成立初期，石油资源极度匮乏。为甩掉“贫油国”的帽子，1955年，一支由8个民族、36人组成的1219青年钻井队挺进准噶尔盆地浩瀚戈壁。钻井队克服重重困难，1955年10月29日，克拉玛依一号井喷出工业油流，宣告了新中国第一个大油田——克拉玛依油田诞生。

“到克拉玛依去，为祖国找石油！”成为一代青年的豪迈誓言。万千建设者从四面八方涌来，展开了一场气壮山河的石油大会战。到1960年，油田产量占当年全国石油产量的39%，并有力支援了1960年大庆石油会战。新疆油田工作者用“安下心、扎下根，不出

油、不死心”的坚定信念，在戈壁滩上建起了克拉玛依这座石油新城，创造了油田与城市同步发展的模式。

拥抱改革开放：战略接替中的快速成长

改革开放为新疆油田发展注入了新活力。随着国家确立石油工业“稳定东部、发展西部”战略，新疆油田迎来快速发展。

勘探技术取得显著突破：数字测井、三维地震等技术的应用，让勘探精度大幅提高。1991年，我国第一个百万吨级沙漠油田——彩南油田被发现，标志着勘探事业迈入新阶段。到20世纪末，新疆油田已建成20个油气田，原油产量稳定在900万吨左右，油气井已初具规模。

与此同时，新疆油田积极拥抱改革开放：首次与外资合作开发油田，引进先进技术与管理经验；推行产量包干等经济责任制，初步建立市场化经营机制。至20世纪末，新疆油田已累计生产原油1.8亿吨，构建了完整的石油工业体系，为新世纪跨越式发展奠定了坚实基础。

坚持油气并举：新世纪的跨越式发展

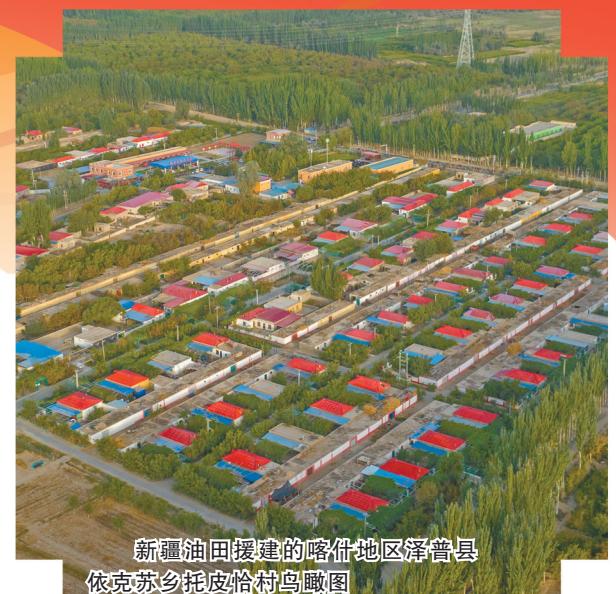
进入新世纪，新疆油田为实现从大油田向大油气田的转变，加快油气并举，跳出断裂带、走向斜坡区、进军超深层，勘探开发由此进入黄金时期，实现了储量产量的跨越式增长。

勘探领域喜报频传：2000年发现陆梁油田；2008年发现准噶尔盆地第一个千亿立方米储量大气田——克拉美丽气田；2012年，准噶尔盆地东部页岩油勘探取得重大突破；2017年，发现10亿吨级的世界最大致密砾岩油田——玛湖油田。

油气产量实现历史性跨越：



2024年，新疆油田生产指挥中心上线运行



新疆油田援建的喀什地区泽普县
依克苏乡托皮恰村鸟瞰图



吉庆油田作业区五号大平台
周围麦田迎来收获季节

智能化管理。

绿色低碳转型全面加速：建成煤电CCUS（二氧化碳捕集、利用与封存）一体化示范项目，年封存二氧化碳35万吨；光伏发电累计超5.2亿千瓦时，全球首个超稠油开采塔式光热替代示范工程项目投产，“油气热电氢”综合能源公司建设迈出坚实步伐。

现代能源体系不断完善：建成国内最大储气库——呼图壁储气库，工作气量达45亿立方米，有力保障了西气东输和北疆冬季供气安全。

历经70年积淀，新疆油田累计生产原油4.7亿吨、天然气1121亿立方米，建成20座绿色矿山，惠及新疆各族群众超百万。从茫茫戈壁到智能油田，从创业维艰到绿色转型，新疆油田将继续秉持铁人精神，为保障我国能源安全贡献力量。

数据来源：中国石油天然气股份有限公司新疆油田分公司



新疆油田百21区光伏示范工程现场



新疆油田产能建设现场