

北京：接诉即办推进城市治理现代化

■中国城市报记者 叶中华

近日，2024北京接诉即办改革论坛在北京国家会议中心召开。

接诉即办改革论坛每两年举办一次。本次论坛为期两天，由中国社会科学院，中央广播电视总台，北京市委、市政府共同主办，以“人民城市 共创美好”为永久主题，今年的年度主题是“以人为本的城市治理现代化”。论坛共设置6场平行论坛，既有对接诉即办改革的总结提炼，也有对国际社会关注的城市治理话题的积极回应。

以人为本：创造美好城市生活的核心

会议强调，城市是人民的，城市的核心是人。实现人的自由全面发展是城市治理现代化的最终目标，因此，坚持以人为本，让城市更美好成为会议的首要议题。与会代表纷纷表示，要发挥人民主体作用，践行全过程人民民主，确保市民在城市治理中的参与权、表达权和监督权。

北京市作为中国的首都，率先垂范，通过深化接诉即办改革，将市民诉求作为驱动力，实现了政府与市民互动的响应速度大幅提升。会议对此给予了高度评价，认为这一改革不仅提升了市民的获得感和幸福感，也为全球城市治理提供了宝贵经验。代表们一致认为，应借鉴北京经验，建立健全市民参与机制，畅通市民诉求表达渠道，确保城市治理决策更加科学、民主、透明。

同时，会议还强调了满足市民多层次需要的重要性。随着经济社会的发展，市民对城市生活的需求日益多样化，从基本的衣食住行到更高层次的娱乐、健康养生等。城市治理应紧跟市民需求变化，不断优化公共服务供给，提升城市品质，让市民在城市中享受到更加便捷、舒适、美好的生活。

为实现这一目标，会议提出了一系列具体措施，包括加强城市基础设施建设，提升公共交通、医疗卫生、教育文化等公共服务水平；推动社区治理创新，构建共建共治共享的社区治理格局；加强城市环境整治，打造生态宜居的城市环境等。这些措施的实施，将有力推动城市治理向更加人性化、精细化方向发展。

大数据驱动：市民热线服务的智慧转型

在2024北京接诉即办改革论坛上，大数据在政务服务中的应用成为热议话题。北京市市民热线服务中心副主任宋大伟详细介绍了大数据如何赋能市民热线服务，推动城市治理的现代化转型。他表示，近年来，随着信息技术的飞速发展，大数据已成为提升政务服务效率与质量的关键力量。通过分析市民热线数据的年度变化、高频问题及首发诉求，政府部门能够迅速捕捉市民需求的变化趋势，及时发现城市运行中的新问题和挑战。

宋大伟强调，数据应用模式的多样化是大数据在市民热线服务中发挥作用的关键。日报、月分析和年体检等数据应用模式，为市政府决策和基层治理提供了精准画像和支持。这些数据不仅反映了市民的日常生活需求和诉求，还揭示了城市运行中的深层次问题和规律。通过数据分析，政府部门能够更加科学地制定政策、优化服务，确保市民的诉求得到及时有效的回应。

截至今年11月，北京市市民热线反映量已超过2300万，相比去年全年2143万的增长幅度超过2%。这一数据不仅体现了市民对热线服务的信任与依赖，也反映了市民对城市治理的更高期待。

面对这一趋势，北京市政务和数据局将继续深化大数据在市民热线服务中的应用，通过更加精准的数据分析和更加高效的服务响应，不断提升市民的获得感和幸福感。同时，他们还将加强与各部门的协同合作，形成合力，共同推动城市治理的现代化转型。

接诉即办：城市管理的创新实践

在论坛的另一场专题讨论中，北京市卫生健康委党委书记钟东波分享了卫健系统在接诉即办改革中的创新实践。他表示，北京作为一座超大型城市，面临着人口众多、需求多样化的巨大挑战。特别是在医疗健康领域，随着经济发展和收入水平提高，人民群众的医疗健康需求日益提高并呈现多样化。如何满足这些需求，成为卫健系统必须面对和解决的问题。钟东波介绍，面对这一挑战，卫健系统积极探索以接诉即办驱动卫生健康现代治理、精细治理的路子。他们坚持党建引领，以满足人民群众对卫生健康工作的需求为出发点和落脚点，建立回应型组织，加强闭环管理，推进组织学习，实现组织演进。这一系列举措的实施，不仅有效提升了卫健系统的服务效率和质量，还赢得了市民的广泛好评。

在具体实践中，卫健系统注重人文关怀的理念，强化担当作为的意识和团结协作的精神。他们主动倾听市民的诉求和意见，及时回应市民的关切和期待。通过加强医院管理、改善医疗服务质量等措施，卫健系统成功解决了一大批人民群众的揪心事、挠头事。例如，针对市民反映的挂号难、看病贵等问题，卫健系统积极推行预约挂号制度、优化医疗资源分配等措施，有效缓解了市民的就医压力。

“我们在会上分享的部分做法，得到了专家学者和媒体的肯定。我们将深化合作交流，加强梳理，进一步从理论上诠释卫生健康系统以群众诉求驱动卫生健康现代治理的实践。”北京市卫生健康委安全保卫处处长王开斌表示，今后将

更加自觉、主动、高效运用群众诉求蕴含的智慧，持续推进卫生健康治理体系和治理能力现代化、满足人民群众对首都卫生健康工作的需要。

“我们街道充分发挥好12345热线‘民生探头’作用，坚持主动治理、源头治理，积极搭建居民议事协商平台，践行全过程人民民主，让居民的事居民议、居民的事居民定。”北京市西城区金融街街道工委书记袁文分享其治理经验时谈道，充分运用信息化手段，感知社情民意、畅通沟通渠道，注重科技赋能基层治理，促进接诉即办提质增效。

中国社会科学院院长高翔在致辞时说，北京加快构建以接诉即办为牵引、具有首都特点的城市基层治理新格局，不断提升首都城市环境质量、人民生活质量。接诉即办改革坚持以人民为中心，坚持民有所呼、我有所应，走好新时代党的群众路线，听民声、察民情、解民忧、顺民意，推出一系列民生所系、民心所向的改革举措，为推进国家治理体系和治理能力现代化提供了可贵的经验。

共筑美好城市：接诉即办改革的未来展望

此次论坛中，与会嘉宾共同展望了接诉即办改革的未来发展方向。他们表示，接诉即办改革不仅是提升政府服务效率和质量的重要途径，更是推动城市治理现代化、构建和谐社会的关键举措。未来，北京市将继续深化接诉即办改革，不断创新治理理念和方式方法，为市民提供更加优质、高效的服务。

北京市将进一步加大大数据在接诉即办中的应用。通过构建更加完善的数据采集、分析和应用体系，实现对

市民诉求的精准识别和快速响应。同时，还将加强与各部门的协同合作，形成数据共享、信息互通的良好机制，确保市民的诉求能够得到及时有效的处理。

北京市将继续推动接诉即办向基层延伸。通过加强基层治理体系和治理能力现代化建设，提升基层政府的服务水平和效率。同时，还将鼓励和支持社会组织、志愿者等力量参与接诉即办工作，形成多元共治、协同发展的良好局面。

北京市还将注重接诉即办改革的制度建设和长效机制建设。通过制定和完善相关法律法规、政策文件等制度性文件，为接诉即办改革提供有力的制度保障。同时，还将建立健全监督评估机制，对接诉即办工作的实施效果进行定期评估和监督，确保改革能够持续深入地推进。

与会嘉宾强调，接诉即办改革是一项长期而艰巨的任务。需要政府、社会、市民等各方面的共同努力和持续支持。只有大家齐心协力、共同推进，才能够真正实现接诉即办改革的目标，为市民构建更加美好、和谐的城市生活环境。

2024北京接诉即办改革论坛不仅展示了大数据在政务服务中的智慧应用、卫健系统的创新实践以及接诉即办改革的未来展望，更传递了北京市以人民为中心、不断提升服务水平和效率的坚定决心。

此次论坛讨论通过了《城市治理现代化北京宣言（2024）》，为推进全球城市治理体系和治理能力现代化贡献了中国智慧和方案。宣言提出坚持以人为本让城市更美好、践行法治精神让城市更公正、强化数智赋能让城市更智慧等9条倡议。



江苏扬州：办理证件“只跑一次”

12月26日，江苏省扬州市宝应县公安政务服务中心，民警帮助群众操作出签自助机。

元旦、春节临近，扬州市宝应县公安局积极推进“公安窗口”进驻镇区为民服务中心和物流园区警企服务站，实现公安服务“一窗办、一网办、一次办、就近办”，为群众提供出入境签、户籍办理、交通违法处理等公安机关行政审批相关服务，并免费将证件寄送上门，让群众办事“只跑一次”。

人民图片