

“接诉即办”你追我赶 过去四个月14个街道乡镇排名提升 北京青年报记者蹲点调研——

接诉即办排名靠后街乡镇是怎样逆袭的？

还有十多天就到月底了，对于房山区窦店镇城市管理指挥中心主任何新航而言，心里多了点“忐忑”，也会有那么点儿期盼。就像“耕耘盼收成”一样，负责12345热线的何新航想知道这个月“接诉即办”工作中，全镇老百姓的满意率、反映率、解决率在全市排名多少？是进步了，还是又被甩下了？

其实这种心情已经持续了半年多。全市333个街乡镇的“接诉即办”一线负责人也大都感同身受。

从今年1月起，每月末都要召开区委书记月度工作“一小时点评会”，会上总要拿出一半议程专议“接诉即办”。就在上月底的点评会上，市委书记蔡奇从“接诉即办”是“不忘初心”的试金石，“接诉即办”的责任要

“压实到一线街乡镇”、要从“接诉即办”中识别考察干部的高度提出要求。使命担当、责任压实、选人用人，这三个要求听下来，让很多街乡干部感到“肩膀沉甸甸”的。

“动态排名，不进则退，你追我赶，整体提升”，市政服务管理局的相关负责人这样形容当前全市“接诉即办”“你追我赶”的局面。“接诉即办”的综合排名，分为排名靠前的先进类、环比进步幅度大的进步类、排名靠后的整改类和市民诉求最集中的治理类。北京青年报记者注意到，本市上月“接诉即办”25个街道乡镇并列第一，在4月、5月、6月、7月这4个月中，14个街道乡镇的成绩在短时间内有较大提升——

朝阳区将台地区4月还是整改类，5月就到了进步类，7月跻身先进类，完成三级跳；

延庆区珍珠泉乡、怀柔区怀北镇、房山区佛子庄乡、房山区窦店镇、房山区石楼镇、大兴区安定镇这6个乡镇均在相邻两个月内由整改类跻身进步类；

西城区椿树街道、房山区大石窝镇、房山区长沟镇、房山区大安山乡、门头沟区王平镇、怀柔区喇叭沟门满族乡、怀柔区北房镇这7个街乡镇也在此期间完成升级，有的从整改类跻身进步类，有的从进步类跻身先进类。

北青报记者连日来以这14个街道乡镇为样本进行了蹲点调研，梳理这些街道乡镇“你追我赶”的成功路径，事实上这些来自一线的生动实践也是一个超大城市基层治理的缩影，更是各级政府部门“初心”和“使命”的出发点。



烦心事到底有多“烦心”？且听今年2月21日房山区大安山乡许姓村民给12345的诉件：政策规定的丧葬费竟被划拨到其已经去世的母亲存折上，取不出来。

揪心事到底有多“揪心”？6月30日，延庆区珍珠泉乡转山子村村民马德东向12345申诉：自己家房屋东侧有棵大树，树枝和电线搭接在了一起，“这要是闪电正好劈下来触电了可咋办！让人睡觉都不踏实！”

操心事到底有多“操心”？7月26日珍珠泉乡八亩地村村民孙玉海向12345申诉：已经嫁到了永宁镇的闺女生活不能自理，要求“跨镇”为她申请低保。

大安山矿社区居委会主任张申顺接件后带领包村干部马上入户查实沟通，一番曲折，在银行支持下，终于帮助当事人取出丧葬费；珍珠泉乡主管防汛的副乡长周举栋一行三人立刻赴转山子村现场勘察，会同四海供电所当即排除险情；为了给孙玉海的闺女申请低保，珍珠泉乡书记、乡长与永宁镇领导“跨镇沟通”，终于解决问题，珍珠泉乡人大主席闫永喜说：“这个单子最终不计入我乡的考核成绩，但她家毕竟在我们的乡里，是我们的百姓啊，这样的单子办妥了之后会觉得真是为百姓办了点事儿。”

实事连心事，“痛点”总关情。正是凭借着直面问题的决心、解决百姓“痛点”的诚心，在“接诉即办”的工作中，上述两个乡镇成功“逆袭”，珍珠泉乡6月还处于“整改类”，7月则迈入了“进步类”；而大安山乡则从4月份的“进步类”，6月、7月直“蹿”到“先进类”。



8月5日清早，北京普降中到大雨。哗哗的雨声中，西城区椿树街道负责12345热线接诉办理的全响应中心接到辖区居民许先生来电，反映宣武商务酒店门前路面积水严重，过往人车就像“过河”。接件后街道应急值守人员立即联系排水集团前往现场抢修，并全程跟踪抢修进展，仅用20分钟便抽净了积水。

椿树街道在今年3月制定了《市民服务热线办理工作方案》，按照市级工作要求，将群众诉求分为突发事故类、生活保障类、其他事项类、复杂疑难类四级，压缩每一级诉求办理时限，例如突发事故类要在2小时内办结，生活保障类要在24小时内办结，其他事项要在7天内办结。总之就是突出一个“快”字。

“问题不但要处理得快，还要处理得好。”椿树街道全响应中心工作人员牛慧玲接受北青报记者采访时介绍，今年5月，红线胡同的居民田女士来电反映，安装在门道的灯光太亮，晚上影响休息，希望能调暗灯光亮度。事儿虽小，但关系到群众基本生活保障，接电后，牛慧玲立即将单子派给红线社区居委会，居委会的工作人员到居民家里进行实地查看，并联系工人调整了灯光的亮度，半天就把问题解决了。

快些，快些，再快些。速度和效率，就像一趟民生轻轨快车，载着椿树街道在全市大排名中不断提升，5月份排名38位，位列“进步类”街道，刚刚过去的7月份直升入“先进类”，并列第一。

排名提升名单

三个月内完成三级跳的一个乡：

朝阳区将台乡4月整改类，5月进步类，7月先进类。

间隔一个月完成升级的6个乡镇：

怀柔区怀北镇4月整改类，5月进步类；延庆区珍珠泉乡6月整改类，7月进步类；房山区佛子庄乡5月整改类，6月进步类；房山窦店镇5月整改类，6月进步类；房山石楼镇5月整改类，6月进步类；大兴区安定镇5月整改类，6月进步类。

四个月内完成升级的7个街乡镇：

西城区椿树街道5月进步类，7月先进类；房山区大石窝镇4月整改类，6月进步类；房山区长沟镇4月整改类，6月进步类；门头沟区王平镇4月进步类，6月先进类；怀柔区喇叭沟门满族乡4月进步类，6月先进类；房山区大安山乡4月进步类，6月、7月先进类；怀柔区北房镇4月进步类，7月先进类。

下载北京头条App
让现在告诉未来

主编/朱冬松 编辑/毛羽 美编/沙楠 校对/李克明



北青报记者在蹲点采访中感受到，“一把手工程”不是一句虚话。“6月份几乎每个周末，我们镇党委书记都要当面约谈村书记。有一回一天就约谈了十几个人。村书记们挨个儿在会议室外排队等候……”

“谈什么？当然是‘接诉即办’！”窦店镇城市管理指挥中心主任何新航对北青报记者介绍，由于5月份窦店镇的“接诉即办”成绩在全市排名靠后，当月区委书记月度工作点评会之后，窦店镇党委连夜开会想办法。镇党委、政府班子成员都在同步观看视频会议，当时所有人心里一下子都绷得很紧。

从此就有了一把手约谈制度，每个周末各村干部都要和镇党委书记谈哪些单子没办完、为什么解决不好、是态度问题还是工作能力问题……全部都要一一说明。村书记们出来脸色也都不一样，有的如释重负，因为在与镇党委书记面对面交谈中找到了解决问题的思路；也有的愁眉苦脸，一深入剖析才发现主要原因是跟当事人沟通不顺畅，回去还得给当事人打电话，再难也要把问题解决好。

此外，党委书记、镇长下基层的时候，以前还会先问别的事情，现在一张口就是过问村里“接诉即办”情况：工单是否都整理出来了、具体做到哪一步了、跟老百姓都沟通了没有、老百姓满意度如何……通过这些方式把压力传导下去。

“压实责任”，区委书记月度点评会的要求如今已经在窦店镇实实在在地落了地，形成了良性的运转机制，被“约谈”的村干部也越来越少了。5月份窦店镇的“接诉即办”成绩在全市排名倒数第7位，6月份一下子升到了第59名，进步264名。

对于这样的“一把手工程”，延庆区珍珠泉乡人大主席闫永喜的一番感触深刻且实在：“乡党委书记一把手介入后，那力度完全不一样了。各位副职包括科室就会把这个活儿排到第一，精力分配也会不一样。现在我们党委书记每周都会通报情况，对疑难问题集思广益，大家一起出主意、想办法，解决起来也会更顺畅一些。退一万步说，有一些问题可能真的是解决不了的，但是书记或者乡长出面给老百姓解释，比普通工作人员出面解释的效果也要好得多。”

一把手亲自过问，不是“摆姿态”，在采访中北青报记者了解到，本市多个区都出台政策将“接诉即办”一把手工程”固定下来。大兴区已经成立了以区主要领导为组长的“接诉即办”工作领导小组；东城区要求17个街道和问题突出的部门“一把手”每个月都要到区网格中心电话回访群众；海淀区29个街镇一把手亲自打电话回访群众满意度；通州区提出区级部门一把手也要参与每月对12345热线办理情况进行回访。



什么是“不合理诉求”？在采访中，不少基层干部谈到这个问题每每面露难色。北青报记者在和这14个“逆袭”街乡镇的基层工作负责人深入交流中体会到，所谓接单中的“老大难”问题无外乎三类，即历史欠账问题、不符合政策问题，以及纯粹个人权益和公共利益发生冲突的一些诉求。

“要保证做了的工作绝对不丢分！”窦店镇城市管理指挥中心主任何新航对北青报记者说，“对于一些确实不能立刻解决的问题，我们就只能用努力解决问题的态度去争取群众的理解。在市里做回访之前，我们会自己先做一轮回访，告诉老百姓村里已经做了什么、有哪些计划、需要多长时间等等，沟通的过程一定要耐心细致。如果不耐心，老百姓第一感觉就会认为我们态度不好，评分自然就不会高。即使有时会因群众的不理解而受委屈，但我们也只能通过不断地提高自身沟通水平让老百姓满意。在‘接诉即办’培训中，我们都会跟基层负责人不断灌输这点，重点强调沟通的方式、方法和态度，要保证做了的工作绝不能丢分！”

在采访中北青报记者注意到，历史挂账问题固然难，但一些街乡镇也开始努力寻求新的制度设计。房山区窦店镇针对群众诉求中集中反映的房产证办理、交通拥堵、宅基地纠纷、物业管理、违法建设等问题，除了发挥“街乡吹哨、部门报到”作用，协调整合相关资源集中解决之外，还独创了“1+1+1”包案制度，即邀请一位区级法院法官，再加一位镇级主管科长，以及一位村或社区的负责人，三人形成合力，由专业法官带队对典型案例进行解剖，找出突破点，力争同类问题以此类推。

在超大城市基层治理的探索中，“接诉即办”的生动实践把“办好百姓家门口的事”变成了一种制度安排固化下来，而压实责任、大抓基层的顶层设计也从根本上引导出一种“你追我赶”的工作氛围。“接诉即办”“绣花”功，大抓基层精细化，这样的实践必将化为一通向国际一流的和谐宜居之都的“金光大道”。

本版文/本报记者 李泽伟 赵婷婷
蒋若静 李天际 刘婧 武文娟 蒲长廷
图示制作/沙楠