# 居民“点菜”，丰台马家堡街道“接单速办”

一次日常巡查，嘉园路人行道有不少被树根隆起的地砖全部修缮平整；

一个求助电话，角门16号院1号楼多年物业失管的下水管道全部换新；

一回请求报修，晨新园小区全部供暖设备、管线进行“冬病夏治”工作；

……

一件件大事小情的解决，一个个急难愁盼的破解，居民群众“点菜”，马家堡街道“接单速办”，快速、主动、积极的响应，打通抓落实的“最后一公里”。

2022年1至10月份，马家堡街道12345市民服务热线接诉量达到18485件，16个社区及时代风帆楼宇快速响应，围绕辖区居民群众关切，街道机关科室下沉，俯下身子深耕社区治理，用“绣花功夫”织密为民服务这张网，辖区居民群众的幸福感、获得感和满意度不断增强。

举全员之力主动办件

“10月考核期的解决率为77.87%，满意率85.3%。综合比较，10月份考核周期解决率较上月提高13个百分点，满意率提高了8.5个百分点。”马家堡街道诉求处置中心的谢璐在每周召开的接诉即办专题会上念到，这百分之零点几的“斤斤计较”，就是在为民服务中啃下的一个又一个的硬骨头。

在10月份考核周期，马家堡街道的接诉即办排名有了明显的提高，综合成绩稳步提升。成绩不是最终目的，却是最公平的考核标准。每一个百分点的提升，都是在街道领导、包片科室、社区书记和接诉即办办件员共同努力下赢来的居民信任和满意。

“首派负责”制的实行，将12345市民服务热线及其网络平台反映的所有诉求直派街乡。马家堡街道将社区和科室手拉手结成包片，首接社区、科室为案件办理的责任单位，负责案件的协调办理及回复工作，对所有单、双否案件必须上报“未解决案件情况说明”，并做到了“一件一人办到底，办理结果双签字”。即社区书记和包片科长均需对案件办理流程全程掌握、参与、负责。

马家堡街道镇国寺社区包片科长孙秋萌说：“在每周召开的接诉即办专题会上，主管领导会随机抽取未解决案件，并点名包片科室负责人回答相关问题，问的问题会非常的细致，细到具体时间点和诉求的现场情况。”这种猝不及防的抽查方式督促着每位科长每周定期下社区，协助指导社区居委会共同办理案件，提高案件的处置能力。“单项比作风、横项比排名，没有下沉参与案件办理是肯定回答不上来的，如果回答的不清楚就非常脸红，感觉没有尽到责任。”

办得好不好？红黑榜上见分晓

同样能让大家“红红脸、出出汗”的，是在马家堡街道办事处一层的大厅设立的“红黑榜”展板，上面每周更新的是“接诉即办”一周工作的总结与三率排名。

16个社区和相关科室按成绩排名，用绿色、黄色和粉色区别开排名靠前和落后的位置，十分醒目，综合成绩的高低是由接件量、办结量、响应率、解决率、满意率等五个维度来决定的。一排排的数字清楚的罗列着一周内马家堡街道“接诉即办”工作的多项数据。

排名压力能转化为奋进动力。双晨社区的书记罗宝东说：“这个红黑榜每次看都得冒一身汗，想要保持在绿色区真的很不容易，每个社区都在比学赶帮超，‘接诉即办’是社区的头等大事，哪个社区都不愿落后。”光是出出汗、红红脸还达不到这块展板设立的目的与效果，还要让落在后面的社区咬咬牙，下更大的力气做好“接诉即办”的工作，补足短板，找齐差距。

不仅如此，街道监察派出组每日还会对案件办理情况进行检查和督办，对成绩落后的办件单位进行约谈。及时发现及纠正工作中出现的敷衍、低效等问题，确保办事效率和质量。诉求处置中心和监察组根据街道每次调度会的内容及要求，通过电话督导、现场督办等形式，逐一跟踪案件办理进展情况。

居民“点菜”，街道社区精准“接单速办”

扶贫要精准，接诉即办也需要精准。每天上千条的诉求量，反映着辖区的大事小情，都是居民群众的“急难愁盼”。“接单速办”就是要根据居民诉求，精准破解，到居民身边解决问题。看居民“下了什么单”，调度相关科室或有关部门协作“炒菜”，端给居民的，得是热腾腾的暖心饭，同时也解决了社区存在的“看得见却管不了”的问题。

居民对满意率和解决率的否定，成了每一个办件员最大的“心病”。为什么不满意？为什么没解决？街道副主任郑荣甫给出了答案：就是工作不到位。牵头负责接诉即办工作的他，把办公桌移到了社区，每周移动到不同社区现场解答、现场办件。用他的话说：“接诉，是倾听民意，也是一个新的开始；即办，是踏实肯干，才是居民需求得到满足。到居民群众中去办，才能办到他们的心坎上。”

近日，玉安园社区又收到一面锦旗。草桥东路8号院南珠苑5号楼的楼顶有一台废弃的供暖烟筒，连日来的大风导致墙皮脱落，大块的石头和洋灰块砸下来，给下面的人行横道和单元门口造成极大的安全隐患。当天收到居民的12345诉求后，玉安园社区马上设置警戒线圈出危险区域，并上报街道。街道诉求处置中心第一时间启动应急机制，协调应急抢修人员到达现场进行维修，不到一天的时间，位于5号楼18层楼顶的废弃烟筒修整完毕，来往的居民再也不用提心吊胆的一路小跑着通行，居民生活的更安全了，满意率也随之上涨。

不满足于“接单速办”，马家堡街道还要践行“向前一步”意识，深化未诉先办。为此，街道诉求处置中心联合街道党群工作办公室，制作线上+线下居民“急难愁盼”小纸条，纸质版发放给辖区居民填写，或直接在“幸福马家堡”微信公众号上反馈，收集群众身边的烦心事、揪心事、操心事并第一时间解决。

“接诉即办工作是一项久久为功、励精图治的长期任务，我们不仅要将这条路走下去，更要一步一个脚印走得坚实有力。秉承着‘敢啃硬骨头’的担当精神，和居民点菜、街道‘接单速办’的工作方法，善听民意、善用民智大幅度提升街道精细化治理水平，马家堡就更加宜居、和谐、美好。”，街道党工委书记王涛这样说。

丰台时报 2022-10-25