# 半小时响应工单、10分钟拿出解决方案 北京石景山区广宁街道交出“接诉即办”亮眼答卷

北京石景山区广宁街道交出“接诉即办”亮眼答卷，高质量“接诉即办”的背后是坚持民有所呼、我有所应的行动落实，街道紧盯民生关切，切实解决辖区居民“急难愁盼”问题，不断提升人民群众的获得感幸福感安全感。

压实责任用力用心为民服务

广宁街道统筹创建文明城区、“接诉即办”等重点工作，将工作机制贯穿于“1+5+N”工作法，即1个街道党工委、5个社区党委、社区N个网格员，坚持落实领导干部包片包点制度，将工单与个人、科室及社区的年度考核、评功评奖、干部任用相挂钩。

城市管理办公室工作人员每天不定时到辖区检查环境问题，垃圾桶站、永定河堤、停车场等区域都是重点检查的点位。了解到近期麻峪东街有一处商户正在装修，装修垃圾长期堆放在店门口，一行人直奔现场，对商户负责人开展教育引导，督促其将装修垃圾及时尽早清理完毕，恢复街巷环境卫生。

城市管理办公室副主任吕宝华表示，“我们建立了日常巡查和治理工作机制，保持主干道、背街小巷清理力度，针对一些边角地加大巡查力度，联合执法部门开展专项检查，下足‘绣花功夫’精细管理城市，让群众生活得更方便、更舒心、更美好。”

“接诉即办”与网格化管理服务深入融合，动态及时掌握辖区情况，提前了解群众诉求，线上线下多方联动。同时，街道落实实名制办单制度，每一个工单都由专人负责，街道纪工委监察组负责筛查工单，对于进展缓慢的，跟进监督是否存在不作为、慢作为、乱作为等行为，重点关注“双否件”，压紧压实工作责任。

快办快结着力提升办单效率

为第一时间解决居民的“急难愁盼”，广宁街道建立一套“快速反应”机制。30分钟必须响应工单，涉及群众水电气暖民生问题，要求物业公司10分钟拿出解决方案。同时，街道设置4支应急队伍，原则上简单工单立即办理，当日工单当日办结。街道主要领导抓落实，坚持每日调度，逐一分析研判工单情况，最大限度提升“接诉即办”工作效率。

20时52分，新立街社区居民拨打了12345热线电话，反映楼道照明灯不亮，希望尽快维修；20时56分，街道接到工单，城市管理办公室第一时间协调物业维修人员到达现场，对楼道的照明设施进行检查维修，更换了楼道的灯泡；23时，楼道灯亮了，维修人员还对整个单元的照明设施进行了检查。历时2小时4分钟，诉求问题得到了快速解决，工单办结。这只是广宁街道快办快结居民“急难愁盼”的一个缩影。

真诚沟通积极推进“未诉先办”

“晚上遛弯河边的路灯不亮了，能给解决一下吗？”麻峪北社区便民电话响起后，街道随即派出应急队与社区工作人员一同前往现场，当即制定维修方案，问题路灯很快全部维修完毕并投入使用。居民对处理结果表示满意。

为了更深入了解居民对街道、社区工作服务的满意度，社区积极搭建议事协商平台，畅通民意诉求。在麻峪社区“老街坊”议事厅里，大家现场讨论麻峪村自来水管改造项目；为解答居民反映较集中的问题，街道请来了设计方，拿出整治效果图，给居民吃了颗“定心丸”。

广宁街道积极拓宽诉求来源渠道，加大宣传街道24小时服务热线、社区便民电话及微信矩阵等诉求渠道，对群众反映强烈和涉及群众利益的问题多做解释疏导，提前化解基层矛盾，做到社情民意“早掌握”、群众诉求“及时通”、发现问题“快解决”，把人民心中的期盼“接稳”，把百姓身边的难事“办好”。

央广网2023-03-08