# 北京市青塔街道：接诉即办聚焦小情，解民生大事

“之前我们有事就喜欢打12345，现在有事我们就打社区和街道值班室电话，都是第一时间解决，反馈也很及时；

每年一到雨季，我们顶楼总漏雨，今年5月份，街道和社区就未诉先办，提前着手，给我们做了防雨，看前几天的雨多大呀，我们顶楼都没漏雨，给街道和社区点一个大大的赞”。家住青塔街道春园社区的魏大爷说。

今年以来，青塔街道坚持党建引领接诉即办，坚持把群众的“身边小事”作为街道的“头等大事”研究谋划，强化“接诉响应”第一关口、践行“问题解决”第一要务、明确“群众满意”第一标准，用12345市民服务热线这根“绣花针”，穿起千家万户、千头万绪，推动辖区治理更加精细化。

吹哨报到精准解决“关键小事”

青塔街道党工委坚持联动处置办件机制，对于“疑难杂症”“高频诉求”问题多科室会商，主责单位牵头抓总，相关科室配合办理，难点诉求个个击破。构建“党建+”工作格局，形成党建引领、协同发力、综合治理机制，推动实现“诉求共商、资源共享、居民共治、难题共解”。

家住梅市口10号院的李先生及其母亲都是聋哑人，经鉴定李先生为边缘智力，且有暴力倾向,时不时地半夜拿着锤子铁棍砸邻居家门，严重影响周围住户的正常生活，一时导致投诉量激增。民岳家园社区党委第一时间“吹哨”，街道民生保障办公室、社区卫生服务中心、青塔派出所响应“报到”联合商讨解决方案，经多方协调沟通，最终定点收治到昌平区中西医结合医院，社区居民纷纷写信表扬社区。

接诉即办快速处理“急难愁盼”

做细做实“早接件、晚会商、专班落实、社会监督、责任到人”五步工作法，实现24小时迅速响应。当日案件根据投诉内容和性质特点，精准派发相关科室和社区，街道领导及科室负责人每日亲自办件，与相关诉求人面对面沟通、点对点解决，做到“见事见面见人”。

完善每日调度、齐抓共管、二次督办、压实责任“四项机制”。每日下发青塔街道接诉即办日报，对当日接件情况、高频诉求人、累计三率情况、剔挂情况、突出诉求等问题进行梳理，切实提升案件的解决，探索形成“接件-派件-办件-见面-回访-梳理-跟踪”的闭环模式。

青塔街道主要领导带队到长安新城第一社区实地查看地下室漏水问题。

长安新城第一社区为后进社区，诉求集中且同质化，街道主要领导每日到社区亲自上门办件，每周召开长安新城第一社区居民见面会，秉承“诉求有回应、回应有行动、行动有结果、结果有反馈”的原则进行协商议事。

通过“精心分析集中诉求、用心处理沟通协调、全心化解矛盾纠纷”三心工作法，聚焦群众关切，回应群众诉求，第二季度居民诉求量环比大幅下降。

主动治理集中破解“高频问题”

推行“网格员+楼门长”前哨治理模式，建立“民意提前搜集、问题预先发现、矛盾提前化解”机制。

青塔街道辖区老旧小区较多，基础设施陈旧，治理难度大。各社区党委依托网格员和楼门长，深入楼层院落，定期调研走访，聚焦重点区域、重点行业、重点人群，提前预警、提前预判，分类建立年度问题台账，做到及时发现、提早介入、全力化解，让治理比诉求“先行一步”。

7月，正值北京高温预警，也是居民用电高峰时段。往年青塔西里社区断电情况时有发生，居民投诉较多，年初，居民向网格员和楼门长反映此问题，社区建立了台账。6月下旬，社区工作人员对各院各楼各户的用电安全进行全方位排查，发现位于青塔中街44号院3号楼27层的公共配电箱内有火星闪现，社区第一时间联系物业人员现场查看并切断电源，进行抢修，经过2小时的紧急维修恢复了通电。今年，青塔西里社区没有收到一件此类诉求件。

青塔街道党工委立足辖区实际，聚焦问题导向，始终坚持党建引领聚心聚力，把抓好接诉即办作为提升群众工作的突破口。将基层真情、实情原汁原味摆上议事圆桌，以实实在在的工作成效让“党建引领强起来，基层治理活起来，协商议事“热”起来、群众诉求降下来”，切实提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感。

北京日报 2023-7-27