

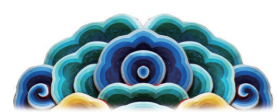


热点

北京城市副中心报

4

2021年3月24日 星期三



# 有事儿您说话

本报记者 金耀飞

## 发出“见面邀请” “有事儿您说话” 温度

潞源街道地处长安街延长线最东端，位于北京城市副中心核心区。按照通州区行政区划调整，2019年1月1日起该街道正式成立运行，辖区6.9平方公里，涵盖5个社区，常住人口1.6万余人。这个新街道面积不大，但麻雀虽小，五脏俱全。处理居民问题，一样不少，一点不含糊。

处理“12345”等接诉即办转办件，是各个街道为民服务的重要工作。潞源街道办理接诉即办有点不一样：坚持见面优先。

“相比于在电话里聊，我们更倾向与居民面对面交谈，这样不仅能最直接了解对方需求，有针对性地帮助解决问题，还能与居民建立良好的联系。我们鼓励大家‘有事儿您说话’，努力实现未诉先办。”潞源街道社区办副主任王峰告诉记者。

“接诉即办不是一条‘烫手’热线。大伙儿打电话，恰恰是让问题暴露出来。这样再开展各项工作，可以更加有的放矢，更精准，而且也能让大家真正感受到我们解决问题的诚意和温度。”王峰说。

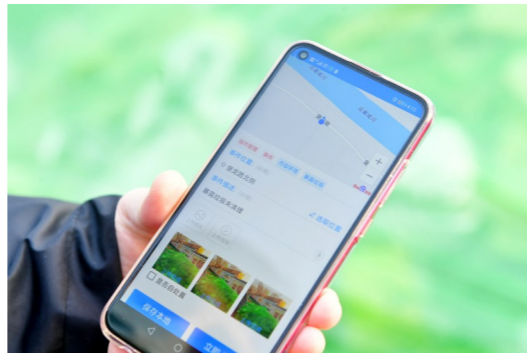
去年11月的一天晚上，街道诉求热线接到古月佳园小区居民李先生关于开防疫证明的求助电话。原来，李先生在朝阳区某大厦工作，前不久他出差去过上海低风险地区。按照工作单位的防疫要求，他需要到属地社区开具相关证明。“没这个证明，大厦不让我进，我明天真上不了班了，能帮个忙吗？”电话那头，李先生很着急。

“承诺书、证明倒是开过，但一般都是在居家观察人员结束隔离后开具。像李先生这样的要求还是第一次遇到，还是得见面具体问问。”王峰和同事商量后，立刻和李先生联系，赶到他家小区物业，现场查验了李先生的健康宝、行程码信息，又详细了解李先生在上海的具体行程，确定未经过中高风险地区后，最终协助开具了承诺书。隔天早上，李先生顺利上班。

在潞源街道，像这样的“有事儿面谈”已经成了规定动作：所有工单均要向市民发出见面邀约，市民明确表示无需见面，再采取电话沟通方式办理。一开始，街道还有点担心居民有顾虑不愿见面。但一段时间下来，他们发现，面谈解决问题的处理量明显增加。居民表示：当面聊，更能说清楚问题。而且，知道事情具体由谁来办理，心里更踏实。



网格员巡查发现问题后上传至智慧潞源APP。



## 一办到底不含糊 办得如何随时告知 态度

态度，是潞源街道解决群众诉求的另一大法宝。解决问题不仅要“打破砂锅问到底”，还要定期沟通告知进展。

近日，街道市民诉求热线接到一通“特殊”电话，电话里没有“烦心事”，只有“暖心话”：感谢街道解决古月佳园小区安装充电桩的问题，为他们的安装方案、服务态度、推进效率“点赞”！

事情还要追溯到几个月前。古月佳园小区居民袁先生通过热线反映：新能源车在小区无处充电，他想安装私人充电桩。但袁先生在小区内无固定停车位，且按照相关规定，小区内禁止私自安装充电桩。这让他犯了难。

但街道并未直接拒绝他。“考虑到越来越多新能源车主的需求，我们与小区物业、电力公司等多家单位反复商量：到底能不能装、怎么装？”街道城市办副主任张杰回忆当时的情况说，几方代表为此事多次协商，最终决定：在古月佳园东西区加装20个公共充电桩供居民使用，且新系统按照商业电价收取电费和服务费，无加价提成。

充电桩的“落地”不是一件容易事，其中涉及选址、协议签订、电路改进、购

买物料等多个方面。怕居民等得着急，张杰多次主动约袁先生见面，及时将充电桩推进情况向他说明。

如今，在古月佳园东区3号楼南侧和西区16号楼南侧，都能见到不足一人高、黑白相间，像个萌萌的小机器人似的充电桩。这批新安装的20个充电桩均已投用，而且它们不仅“颜值”高，充电费用也很实惠，根据时间分为高峰、平时、低谷三个等级，居民可自行选择。

“新充电桩使用起来简单好上手。”居民告诉记者，只需通过手机APP扫描二维码、付款就能充电，“真是帮我们这些新能源车主解决了大问题。”

一件诉求坚持办到底，且定期向居民汇报情况进展，已经成了该街道处理接诉即办的明确要求。潞源街道相关负责人说，目前街道要求对所有办结工单进行回访、追访，向市民确认问题的解决程度，确保办理成果取得长效。



在小区安装充电桩，解决居民充电难题。

## 两天安装十余处路灯 照亮学生回家路 速度



当晚“吹哨”，迅速安装照明设施保障学生安全。

“这个问题什么时候能解决？”是居民反映诉求后最关心的问题。潞源街道通过不断优化调整工作流程，让问题“来得急，去得快”。

寒冬来临，天黑早，但因为没路灯学生放学得“摸黑回家”。这个问题不能等。去年冬天，人大附中通州校区的一位家长通过热线反映，学校新开的西门道路没路灯，担心孩子放学路上不安全。

撂下电话，工作人员就来到现场勘察情况，发现周边确实没有照明设施。一问才知道，去年夏天，学校北门因道路施工暂时关闭，在西侧路段临时增开西门。当时夏季天长，放学时大家并没发现缺少照明。冬日天短，这个问题才暴露出来。“孩子们在路上追逐打闹，看不清路确实不安全。”城市办工作人员于小羽说，因为事情紧急，所以街道调整流程，没有逐个询问相关单位，而是当晚就立即启动“吹哨”机制。

次日一早，街道城市办、社区办、学校，以及学校周边道路施工方，现场

聚齐儿，就地开起协商会。街道不退不让，立场鲜明：一定要尽早、尽快装好照明设施，保障学生安全。很快，确定了由施工方安装照明设施，学校负责后期运维的方案。

接下来，紧急购买材料、安装、通电，利用周末两天在校门口周边安装了十余处路灯。学生放学路，亮了。

“又好又快，感谢街道及时解决，作为家长我们也放心啦。”电话回访时，家长连连感谢。

快速解决的例子还有很多。除了接听热线，潞源街道还组织网格员通过巡查主动发现问题。网格员每天8小时不间断巡查，从围挡倾倒、破损，到公共自行车乱停乱放、垃圾堆放，发现问题及时解决。

据了解，为提高群众诉求响应率、办结率，潞源街道每周还要召开接诉即办培训会，调整工作流程，对典型工单复盘分析，不断提高办事能力和办理速度。

## 举一反三、未诉先办 办结一处、解决一类 深度

“运河东大街天黑路灯不亮。”去年秋天，街道市民诉求中心接到洪女士电话反映。灯不亮，是坏了吗？和相关单位一了解才得知，路灯开启时间也分冬夏。10月起，路灯开启时间调整至18时左右。

但居民说天黑灯还不亮是怎么回事？当晚，较真的工作人员就来到居民反映的运河东大街与清风路交叉口勘察，发现直到18时15分，路灯才开启。

工作人员立即与路灯权属单位负责人联系。对方表示次日便来调试。这里解决了，工作人员并未急着离开，而是沿着辖区所有道路都巡查一遍，发现堡龙路以及含英园周

边道路也存在类似情况。工作人员立刻联系，权属单位表示几处问题将一并解决。

街道又建起了“潞源街道照明工作群”，及时畅通信息，盯紧“路灯小事”，确保居民出行顺畅安全。

主动问需、未诉先办。据了解，去年以来，潞源街道分析市民诉求的高频区域、重点问题，由网格员、社区工作人员加强日常巡查值守，主动发现问题、解决问题，将矛盾化解在前端。同时，发挥街道值班电话、智慧潞源平台作用，实现“办结一个案件解决一类问题，解答一个疑问化解一类矛盾”的效果。

## “智慧潞源”有了“超级大脑” 科技

“智慧城市”建设为潞源街道“接诉即办”提供了强大助力。这个“超级大脑”通过城市部件数字化、事件管理流程化，为街道打造了大数据管理服务平台。

上午巡查时，网格员闫晗发现一处绿化带内土地塌陷，拍照、写明情况、上报至“智慧潞源”平台。一分钟内，后台完成立案和派遣，相关部门立刻办理。次日，闫晗复查，问题已解决，再次拍照上传，后台审核结案。这样的速度和效率就得益于潞源街道“智慧城市”建设。

据介绍，“智慧潞源”全要素即时响应平台早在2019年1月就着手建设。街道通过专业的测绘团队、无人机航拍等，将辖区建筑做成三维建模，实现三维可视化，并对辖区6.9平方公里范围内的5万多个城市部件开展普查，按国标编码，赋予每个城市部件一张唯一的“数字身份证”。可以说，辖

区的每一个井盖、路灯、垃圾桶等，都拥有自己的坐标。其背后归属、问题处理，也能对应直接责任方。

有了坐标，该街道开始着手建设智慧潞源综合管理服务平台和智慧潞源APP。“平台就像是‘超级大脑’”。潞源街道相关负责人形象地比喻，它利用大数据、物联网、人工智能等科技手段，打造城市管理、城市规划等应用场景。

每天，15名网格员通过巡查，在智慧潞源APP上完成问题上传、平台派单、响应处置、核查反馈一套完整流程，实现城市事件的闭环处理流程。

为实现更加智能化的管理，潞源街道还协调市区各有关单位，整合现有信息系统。目前，已对接环保生态监测系统、工地扬尘在线监测系统、气象水文数据、12345市民服务热线等。下一步，将加快“智慧潞源”二期建设，强化城市运行保障。

本版编辑 耿海燕 摄影 常鸣 校对 彭师德 杨莉 仲晓丹 绘制