



围绕进一步提高惠企便民服务效率和水平,市人大代表带来一条条建议 接诉即办 有速度有温度有力度

本报记者 张楠 任珊 陈强

接诉即办,让群众身边的操心事、烦心事、揪心事,有人办、马上办、能办好。政府工作报告中提出,今年,将继续做好12345市民热线服务,优化“每月一题”和“服务包”等工作机制。围绕如何进一步提高惠企便民服务效率和水平,市人大代表将一条条有建设性的建议带到会上,传递民意、建言献策。

公开权责:让百姓知道这事到底归谁管

“从接诉即办条例立法调研起,我就开始参与,可以说是经历了条例出台的全过程。”市人大代表、东城区朝阳门街道鸿安国际大厦商务楼宇工作站站长郑红强多次在基层调研,就接诉即办立法征求各方意见。

畅通渠道,解决问题、效率高、效果好……征求意见的过程中,郑红强发现,大部分市民都对接诉即办非常肯定。不过,也有市民提出,12345热线派单存在“不精准”的问题。

市民张女士拨打12345热线,想咨询家中安装厨余垃圾粉碎机的事宜。12345热线将这一诉求转给了市排水集团。但拨通排水集团电话后,对方却直截了当地拒绝了:“您说的这项业务不在我单位的受理范围内。”打了一圈电话,被支得晕头转向的张女士发现,哪个部门都说这事不归自己管。“这事到底归谁管?有人管吗?”

在条例征求意见的过程中,不少市民都提出过“精准派单”“不要上接诉即办,变成接诉即转”的意见和建议。

接诉即办的核心是“办”,而精准派单,将有利于市民诉求更及时、高质量解决。“别说普通老百姓了,我当了20年的人大代表,很多事情我仍然说不清楚到底应该归哪个部门管。”郑红强提出,12345热线不应该仅仅是传达百姓诉求的一条简单热线,而是应该在接单的同时,对诉求进行归类、梳理和细分,建立科学机制。

“精准派单”的建议最终被写入条例,出台实施的条例中明确提出了“提升派单精准度”的要求。“立法了,接下来的任务仍然很重。”郑红强表示,12345热线将老百姓的诉求作为信息源头,有利于政府围绕市民的需求和诉求来梳理权责、开展工作,改进政府的工作作风和工作效率,这对促进政府改革非常有好处。条例实施后,要从梳理政府职责、公开政府职责入手,让老百姓知道,某一件事到底该归谁管。管得好,老百姓能明白政府是有作为的;管不好,也能一目了然到底是哪个部门的责任。政府的权责明确,才能避免遇事“踢皮球”、互相推诿,接诉即办条例才能真正发挥作用。

马上就访

本报讯(记者 任珊)前不久,刘先生代表上百名农民工,将一面写着“依法保障劳动者 精心呵护农民工”的锦旗送到了朝阳区人力社保局综合执法队。“没想到问题能解决得这么快。12345热线,靠得住!”刘先生握着办案人员的手,多次道谢。

两个多月时间,刘先生和其他125名农民工顺利拿到了438余万元的工资。案件的快速解决,离不开工作模式的创新。去年以来,朝阳区人力社保局主动向前一步,下沉街乡执法站,对接诉即办工单快速响应,多部门联动形成工作合力,群众的“薪”化解了。

未诉先办:街道也有“每月一题”

“条例明确了分类处置、精准派单等问题。现在,派单更精准,主责部门更清晰,我们办件更规范、精细,为民办事有底气了。”市人大代表、昌平区龙潭街道龙潭苑社区书记伊然举了个例子,去年夏天,小区43号楼和32号楼之间的路面出现了坑洼、开裂、减速带破损等问题,既影响车辆和行人通行,也存在安全隐患。

市民的诉求反映到了社区。“作为首接单位,我们把这件事接了下来,然后寻求街道的支持。”伊然说,这一工程类诉求被纳入街道待办事项,街道工作人员第一时间去现场调研、做预算。仅用了不到7天时间,这条破损的道路就得到了修复。“条例确定的协调办理机制,让我们工作起来有据可依。”

伊然介绍,现在碰到专业领域较强需要职能部门协助的问题,或是碰到辖区内长期反映同一问题但跟踪处理结果不理想的情况,都会由街道相关科室采取“吹哨办”的方式进行处理。

辖区内重点、难点的历史遗留问题怎么解决?伊然建议,协调辖区内开发商、物业、业委会等多方力量,共商、共建、共治、共同协调推进解决。

2021年,北京创新推出“每月一题”机制。“每月一题是北京经验,是基层主动治理、未诉先办的抓手。我们不仅要抓学习,还要促落实。现在我们街道工委也有‘每月一题’。”伊然又举了个例子,去年11月,街道聚焦疫苗接种专题。考虑到临近元旦,社区卡口疫情防控志愿者力量不足,工委专题研究,依靠街道保安力量支持,机关干部下沉等多项举措,确保卡口防控四件套落实到位。

“只有未诉先办,从源头治理,才能切实为社区减负,也能让市民满意。”伊然说。

党建引领:“育网式”兜尽民生事

“作为基层干部,我深切地体会到,落实接诉即办工作条例,做实网格化服务,提升基层治理和服务群众的能力,必须发挥党员的先锋模范作用。”市人大代表、房山区西潏街道苏庄三里社区党委书记邵雪松说。

苏庄三里社区住着7000多位居民,可居委会只有18位专职社工,解决居民的“急难愁盼”时,常常感觉人手不够。

一名党员就是一面旗帜,一个网格就是一块阵地。邵雪松说,苏庄三里采用“育网式”工作法,社区党委班子成员担任“管理员”,社区168名党员都是“网员”,按照所居住的小区,自然分散到5个大网格、20个微网格中。这张“民情网”守护着社区,居民的诉求“一网通达”。如此一来,苏庄三里社区在西潏街道2021年接诉即办工作排名中名列前茅。

邵雪松分享了前不久建鑫园二里小区192户居民告别自备井喝上市政水的故事。“过去小区使用自备井,不仅水压不够,水质也不好。接上市政水以后,即便是顶层居民,打开水龙头,出水也是清澈透亮,干干净净。”邵雪松说,建鑫园二里小区因为处在市政水管网末端,水压有可能不够,需要在小区内建设一座占地25平方米、高约3米的无负压泵房。“不得到居民同意,不能开工。”邵雪松说,泵房在确定选址建设方案时,不仅要结合实际,居民提出的建议、意见更要作为重要参考。

这些建议、意见,都是由社区里的党员收集上来的。第一版方案刚出炉,党员们就以泵房为中心,挨家挨户上门走访。“一层的居民不太满意,觉得泵房离自家窗户只有4米,3米的高度也很影响视线。”邵雪松说,居民意见第一时间汇集到了居委会,“我们马上召集施工单位研究,将泵房方案改为距离窗户8米,高度也下降了半米多。一层居民拿到新的方案,很是满意。”邵雪松说,发挥党员的带动作用,充分收集民意,才能做到接诉即办、未诉先办、不诉自办。

去年朝阳为农民工讨薪3787万余元

事情要从2021年9月说起。刘先生和多名木工在朝阳一个项目上施工,工程接近尾声,本来计算着到手的工资,满心欢喜,让刘先生万万没想到的是,在与项目负责人核算工资时,对方核定的价格与自己班组计算的相差太多,对工程量和单价反复多次沟通,都没能达成一致。工资迟迟发不下来,眼看与项目方沟通已经没有希望,刘先生和班组同事气愤不已,于是拨打12345反映。

接到派件后,朝阳区人力社保局立即安排下沉街乡的综合执法工作站调查,摸清情况后,难事专办,在研究方案的同时,协调属地街道、顺义区住建委、机场公安分局等多家部门共同处理,最终让126名农民工拿到了工资。

拖欠职工工资可以说是“顽疾”。2021年,北京抓住高频难点共性问题,主动治理、未诉先办,向12个方面、27个问题发起攻坚,拖欠工资正是其中“一题”。

一场根治欠薪行动拉开了大幕。朝阳区针对区域面积大、劳动保障执法力量不足的情况,优化配置执法资源,搭建起1个劳动保障监察执法队本部和9个下沉到街乡办公的执法工作站架构。其中,9个站点分区片开展执法,确保全区43个街乡全覆盖,实现执法力量下沉。

与此同时,接诉即办专项小组成立,实行一把手负责制,制定回复、办理、响应、退件的工作标准,完善规范工作流程。同时,工作人员坚持日常监管与集中整治相结合,严格行业准入,运用信息化技术对在建设项目进行动态监管,发现问题苗头即时预警、快速处置。

到2021年底,朝阳区接诉即办欠薪问题问题解决率和满意率较年初均提升约30个百分点,分别达到65%和93%,2500余名农民工追回了包括工程款、劳务费和工资在内共计3787万余元。

“数字孪生”助力韧性城市建设 在城市更新中贡献北京智慧

本报记者 关一文

随着高质量发展的深入推进,城市更新成为城市提升的关键驱动力。今年的政府工作报告中明确提出“落实城市更新行动计划,加快韧性城市建设,把韧性城市要求融入城市规划建设管理全过程”。市政协常委、北京市建筑设计研究院有限公司总建筑师、首钢集团总建筑师吴晨委员围绕提升城市品质,建设安全城市带来了真知灼见。

“数字孪生”助力韧性城市建设

2021年10月,北京市明确提出“把韧性城市要求融入城市规划建设管理发展之中,推进韧性城市建设制度化、规范化、标准化,形成全天候、系统性、现代化的城市安全保障体系”。城市的韧性主要体现在两个方面:一是危机来临时能否科学应对,二是应对之后能否快速恢复,这对城市规划建设管理的数字化水平提出了新的要求。

吴晨认为,由于历史数据缺失,行业和部门之间数据壁垒长期存在,数据感知体系高成本低效能等,韧性城市建设中的数字化存在数据丰富度、精度和整合度无法到达业务应用对数字化的要求,缺乏对业务场景的深入认识和量化梳理的问题。

他建议构建基于数字孪生的韧性城市数据中心,以“数据+算力+算法”融合起来所形成的数字基础设施在数字孪生的虚拟世界中描述现实世界。对资源环境、基础设施、交通运输、社会治理、人口民生、产业经济、社会舆情、公共安全等数据进行完整、直观的呈现,全方位复现城市运行态势,进行持续地诊断、模拟、预测、决策。这可以极大降低城市规划建设管理的成本,减少不必要的资源浪费,同时也有助于激发技术创新和应用创新。

吴晨建议,将韧性城市理念的内涵、目标、路径、指标体系等分解融入到国土空间规划体系中,充分考虑韧性发展的要求,通过韧性城市数据中心将现有规划体系中的资源要素合理配置到数字孪生三维空间下的各个子系统、韧性城市建设的各个环节。在各类规划编制的同时促进城市用地、基础设施建设、防灾减灾等方面的落地实施。

同时,他建议从系统学的视角出发,结合韧性城市测评指标体系,通过数据驱动与物理驱动的基础设施韧性模型构建,定量地实施灾害情境创建、关联基础设施耦合机理与建模、韧性情境推演与韧性城市指标评测,基于评测结果,发现薄弱点,提出提升城市韧性的方法、技术指引及建议等,并反馈到城市规划中。

“五大系统计划”助力城市复兴

“城市复兴是促进中国特色新型城镇化持续健康发展的必然要求,是城市更新的高级阶段和顶层设计,更是在和谐宜居之都建设发展中,构建北京气象、贡献北京智慧、形成北京学派的积极路径。”吴晨提出了城市复兴“五大系统计划”。

对于产业经济系统,他建议盘活闲置资源,促进产业升级,除了关注物质环境的改善,也重视更新地区的产业导入,引入优质的产业、教育和医疗等资源,增强城市功能核心竞争力和综合服务能力。

文化传承系统方面,建议加强文化引领,推动城市发展。“城市复兴所体现的城市文化是价值观、文化素质等的综合表现,对城市的可持续发展具有重要作用。”他表示,在广阔文化视野下的城市复兴计划,可以通过对现有城市遗产、文化产业、相关文化商业与其它城市资源有效整合,实现城市文化资源在城市中的合理利用,提升城市的活力与品质。

对于构建物质空间系统,吴晨认为要关注提升空间品质,改善人居环境。吴晨建议,以城市设计为技术手段提升城市公共中心活力,优化公共交通布局,完善基础设施建设,这些都将引导城市空间重构,为经济发展提供支撑。

社会活力系统则需要激发社会活力,创新社会治理。他说,城市复兴强调提升城市内涵以促进城市空间的再利用,增强地区生

机活力。例如郑州二七商圈的打造,营造良好营商环境及人文环境,整合优势资源,增强创新活力,创造高品质的消费场景。在历史街区演变过程中,首要解决的就是避免社会分层,改善原住民居住条件,强调公众参与,创造“以人民为中心”生生不息的社会生活场景、留住延续至今的传统文化和社区记忆。

科技创新系统需要科技驱动创新,助力城市更新和城市复兴。随着科学技术、经济和社会的发展,城市更新将借助大数据、云计算、物联网、地理信息、移动互联网、数字孪生等新一代信息技术的强大驱动力,运用智慧应用,建立一套新型可持续的城市发展模式。

吴晨表示,城市复兴可以通过对用地效益低下的城市区域和产业空间有计划地进行整合改造,挖掘潜力,促进老城区活力重振与新城产业结构优化,促进城市产业布局优化和产业结构调整,进而促进社会结构优化调整,是挖掘城市内部发展潜能,实现城市高质量发展内涵式发展的有效路径。

他建议,应当以长远的视角和持续的行动,形成增存并举的城市复兴和乡村振兴的城乡发展新模式,实施经济转型、社会融合、文化引领、空间提质、创新驱动的城市复兴策略。面对人居环境建设的艰巨任务和复杂的实际问题,依靠全社会的努力,科学推进新型城镇化可持续发展。

委员声音

用文化软实力赋能首都高质量发展

本报记者 冯维静 关一文

加强全国文化中心建设,促进首都文化大发展大繁荣。今年的政府工作报告更为文化领域发展开出了一份详细的行动清单。其中,既有备受关注的中轴线申遗,又有令人期待的“博物馆之城”建设,同时还提到了大运河文化带、“书香北京”全民阅读活动等文化领域重点发展方向。连日来,委员们围绕提升文化“软实力”助推首都高质量发展,积极建言献策。

关键词:博物馆之城

盘活古会馆 打造南中轴线主题文物群落

今年市两会上,“博物馆之城”成为委员热议的话题,其中有关“博物馆之城”高质量发展的提案就有15件。

民盟北京市委一级巡视员宋慰祖委员十分重视文化传承与发展。他说,政府工作报告指出,将高质量推进全国文化中心建设,加强文化资源传承利用,不断提升首都文化软实力。他提出,必须做好“文化+”文章,把首都文化优势转化为首都发展优势,让文化软实力在推动高质量发展中彰显能量。

“文物‘活起来’,中轴线才能‘活起来’,‘博物馆之城’才能建设得有声有色。”宋慰祖在今年带来了“多措并举做好会馆利用”的提案。他建议,会馆可以作为社区文化活动场所进行利用,通过开展“我到会馆修文物”“我到会馆学历史”等活动,让市民、青少年都参与到会馆的保护和利用中。同时,通过将京城古会馆统一标志、统一宣传,“让文物活起来”,打造一座陈列在南中轴线大地上的主题文物群落,城市文化博物馆——京城会馆博物馆。

“传统文化并非难以理解,通过虚拟现实和增强现实技术,人们甚至可以轻松‘穿越’。”宋慰祖说,在传统文化遗产传承和发展方面,也可以借助“元宇宙”的手段进行呈现。“比如,现在我们不可能在平安大街上重建一座地安门,但可以通过现代科技手段复原一个虚拟的地安门,既能照顾到交通的现实需求,又能完整呈现北京中轴线的恢宏与壮丽。”

“博物馆之城”建设是一项系统工程,是推进物质与非物质文化遗产生深度融合的全新发展生态。民盟北京市委秘书长严为委员也建议,要鼓励中央单位、在京高校主办的内部博物馆向社会开放。鼓励符合条件的海外知名博物馆在京开设分

馆。鼓励社会力量兴办主题博物馆,以优惠条件为民间博物馆安排建设用地。为增强行业自我造血机能,解决经费不足问题,他提出,要支持利用社会力量建立博物馆发展基金,支持发展博物馆文创产业融入市场。

在肯定北京建设“博物馆之城”既有优势的同时,北京技术市场管理办公室副主任从巍委员也指出目前存在的问题。“北京拥有世界排名前十的故宫博物院和世界排名前列的中国国家博物馆,一些非国有博物馆也实力非凡,不论从数量还是质量上,完全不输国际博物馆。”从巍建议,应尽快摸清本市民间博物馆资源的底数,防止优质的博物馆资源外流;同时要鼓励其围绕馆藏文物开发文创产品等,进一步激发民办博物馆的发展活力。

中国艺术科技研究所文化标准研究中心主任任贤良委员也认为,当前的“博物馆之城”缺少历史文化街区展陈线的规划和伟大精神的重视,他建议,可选定东城区东四胡同“博物馆型街区”建设的试点示范区域,在东西四民俗博物馆的基础上,为东西四三条至十条名人居住过的胡同设立铭牌,并对名人事迹等加以诠释。

除了共建一些专项场馆,如何让更多的人走进博物馆、喜欢上博物馆,也是很多委员关注的问题。在北京教育科学研究院高级教师张毅委员看来,现今博物馆资源展陈多以实物摆放、音频讲解为主,缺少专业性与趣味性,没有发挥应有的教育与引导作用。她建议,博物馆可以与人工智能等高新技术产业联动,探索博物馆智慧化建设道路,运用AR、VR、全息技术等,优化博物馆展陈方式,丰富展陈形式,增强线上参观的感官体验。”张毅说。

关键词:三个文化带

激发民营经济参与热情 焕发运河非遗文化新活力

市工商联副主席郭丽双委员认为,民营经济可以为大运河文化带、长城文化带和西山永定河文化带三个文化带建设提供产业支撑。在三个文化带建设中要充分调动各方力量参与开发,特别是创造适合民营经济深度参与投资发展的环境,激发民营经济参与热情。她还建议,文化带的产业发展要紧紧围绕文化主题深挖文化内涵,提高附加值,形成多元化的产业体系;同时,进一步强化文化产业产品创新力,提升质量;还要建立联动机制,完善推进文化带建设的相关配套设施。

去年6月,北运河通州段全线

通航。大运河文化带也成为北京旅游新热点。游客在饱览运河风光的同时,领略其背后承载的文化底蕴。

北京师范大学文学院副院长杨利慧委员认为,目前运河旅游的内容比较单调,主要以观赏两岸自然风光为主,运河流域丰富的非物质文化遗产未得到有效利用开发。她建议,应加强大运河旅游的整体统筹和规划,特别是在展现运河流域多彩非遗文化方面,添加运河人家体验、观看表演等旅游线路,让北京大运河沿线的非遗文化焕发新活力,促进北京非遗经济的发展。

关键词:书香北京

做好社群化管理 打造沉浸式书店

实体书店是承载书香北京建设的重要载体。北京发行集团党委副书记、总经理龙晓雯委员表示,对于北京市建设书香北京,实体书店承载着诸多文化内涵,在书香北京的发展过程中从最初的“卖书”走向“为买书人服务”。

龙晓雯建议,实体书店建设要结合智慧书店建设、文化+科技新场景建设,打造现代新时代的实体书店,同时要做好社群化管理。“所谓社群化管理,就是在建设实体书店时,关注人及其背后的生态链。要精准地对买书人进行服务,了解他的需求,利用科技和智慧的手段为买书人做好智慧化服务。”她解释,一个读者一到

书店,就知道他的需求,通过数字化的分析,通过智能化的调动让服务更加精准细致。

她还建议,实体书店要重视内容建设,需要集合更多的智慧和科技手段,利用AR、VR等技术打造沉浸式书店,让大家有深刻的体验,使读者获得更多的科技和文化知识。

此外,实体书店承载了公共文化服务的内涵,举办诸多公共活动,需要政策扶持和资金支持。“读书是一种心灵的洗礼,实体书店可以给大家提供温馨、润物细无声的服务,给市民良好的熏陶和体验对北京全国文化中心建设具有重要意义。”龙晓雯说。