

# 接诉即办三年受理5199万件民意诉求

## 交出了诉求100%响应率、93%解决率、94%满意率的答卷

本报记者 孙宏阳

昨日下午,北京市接诉即办工作表彰大会(主会场)在京召开。会上,授予东城区人力资源和社会保障局等199个集体“北京市接诉即办工作先进集体”称号,万丽等399名同志获“北京市接诉即办工作先进个人”称号。记者从会上获悉,三年来,全市受理5199万件民意诉求,交出了诉求100%响应率、93%解决率、94%满意率的答卷。

### 市民代表将红花送给“贴心人”

表彰现场,来自各区的市民代表亲自为“先进个人”佩戴上红花。“感谢接诉即办,感谢这群贴心人,为我们解决了55名残疾员工的档案滞留问题!”一家经历了改制的医疗器械公司管理人员感慨道。

2019年以来,本市持续深化党建引领接诉即办改革,坚持民有所呼、我有所应,解决了一大批群众身边的操心事、烦心事、揪心事。改革实践中,涌现出了一批先进集体和个人,形成了一大批优秀案例。

自4月22日本轮疫情开始以来,海淀区卫健委公众权益保障科接收12345群众诉求13000余件,相当于往年一年的工作量。科长王薇每天最多要接听五六十个电话,工作14小时以上,没有一天休息。

协调就医、疫苗接种、核酸检测、医疗纠纷……面对每件诉求,王薇都尽最大努力解决。“把诉求人当朋友,耐心倾听,摸清

症结,才能把活干好。”对王薇来说,这朵代表群众认可的红花沉甸甸,将激励她继续当好“贴心人”。

### 本市建立接诉即办改革案例库

东城区东花市街道18个“专属工作法”,对症施治,啃下停车难、居家养老、垃圾分类等“硬骨头”;

西城区前门西河沿社区“圆桌工作法”,推动问题难题面对面解决,矛盾纠纷心比心化解;

北京城市排水集团综合施策补短板,做回天地区排水“好管家”;

……

除了表彰先进集体和个人,全市评选出的100个优秀案例,也作为首批案例收入“接诉即办改革案例库”。这些案例将供全市接诉即办工作系统学习借鉴,在首都基层治理体系和治理能力现代化的探索中,创造形成更多新鲜经验、典型经验。

从“吹哨报到”到“接诉即办”,进而向“主动治理”深化。三年来,全市受理了5199万件民意诉求,每一件诉求都承载着市民的期盼与信任,都浸透着全体接诉即办人的辛劳和汗水,交出了诉求100%响应率、93%解决率、94%满意率的答卷。

### 疫情期间大幅提升诉求受理能力

2021年,接诉即办改革进入了新起

点,迈上了新征程。北京颁布实施《接诉即办工作条例》,改革进入法治化发展新阶段。建立“每月一题”机制,推进主动治理,解决了一大批群众急难愁盼问题,形成了北京“我为群众办实事”实践活动鲜明特色。

2022年,北京接诉即办工作的重点任务之一,就是坚决打赢疫情防控歼灭战。在疫情防控最紧要、最吃劲的关头,本市全力做好大规模疫情应急处置资源能力储备和机制建设,畅通网上和电话受理渠道,诉求受理能力大幅提升。

针对紧急就医、物资短缺、特殊群体服务等紧急诉求,开通专门通道,坚持“2小时内响应、24小时内反馈”,高效办理疫情中的群众急难愁盼问题。服务决策,以快制快、急事急报、专事专报、即报即处,疫情信息每小时一报。主动作为,与政策发布部门一体联动,第一时间向市民提供最新政策解读……

本市将巩固强化12345热线“抗疫前哨”作用,当好党委政府与群众“连心桥”,疫情防控“晴雨表”,紧急诉求“生命线”,社会情绪“减压阀”。要快速反应、灵活应变,对涉疫诉求第一时间响应派单,各单位第一时间认真办理,依法高效开展疫情防控工作。要织密疫情防控网络,做好数据分析和研判,加强信息发布,回应市民关切。此外,加大疫情诉求考评权重,细化疫

情方面12大类93种情形考评清单,激励防控工作以分秒必争的行动抓紧抓实疫情防控各项工作。

### 云计算、AI技术让接诉即办更智能

5月,市民诉求需求量大达1296.6万件,日均电话呼入量37.8万件。

这次疫情期间,12345热线启用语音应答系统、机器人智能问答、智能派单等方式,提高服务效率,解决“电话打不通”的问题。

同时,用好企业热线服务稳经济大局,及时办理企业诉求,推进企业扶持政策落地,为中小微企业纾困解难,打造优化营商环境下一步。

下一步,将利用云计算、AI等技术,推进智能受理、智能派单、智能办理、智能考核、智能分析。要用数据驱动基层治理,推动“热线+网格”融合,提升基层治理精细化、智能化水平。

此外,要以改革精神深化主动治理、未诉先办。

“每月一题”每个问题都关系到千家万户的切身利益,每个问题都需要用改革的理念和方法才能解决。要举一反三,强化系统治理、源头治理,带动高频问题解决,确保每个月都有进展、有成效。敢闯敢试、先行先试,尽快再形成一批可复制、可推广的典型经验。

## 疫情防控坚持快严准

### 本市压紧压实扫码查验“四方责任”

#### 不配合扫码查验造成严重后果将被追责

本报讯(记者 刘苏雅 实习记者 何蕊)当前,北京市疫情防控形势持续向好。但是,随着人员聚集性、流动性不断增加,疫情反弹风险不容忽视。首都严格进京管理联防联控协调机制、北京新冠肺炎疫情疫情防控工作领导小组提出压紧压实扫码查验“四方责任”相关措施。昨日,在北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上,市委宣传部长、市政府新闻办主任、市政府新闻发言人徐和建通报了主要内容。

徐和建说,党政机关、企事业单位及其他社会单位、商务楼宇、公园景区、文化体育等各类公共场所和社区(村)要严格落

实扫码查验要求,合理设置人流线,加强人员值守,各类公共场所全部纳入管控范围。餐饮饭店、市场商超、宾馆酒店、休闲娱乐、乡村民宿等各类经营场所,应提示进店人员扫码、测温、戴口罩,避免扎堆聚集,并安排专人负责查验进店人员健康码。会议培训、文艺演出、体育赛事、团队旅游等有组织聚集性活动的主办方,要提前告知参加人员扫码、核酸检测要求,举办前逐一落实扫码查验措施,全面排查工作人员、参加人员涉疫风险。出租车企业、网约车平台要督促驾驶员提醒乘客主动扫码,查验无误后方可提供乘车服务。公交、地铁依托改造升级的公共交通票务系统,通过自动核验健康码功能,落实查验要求。

本市将加强违规追责行为处理。对发现卡口无人值守或无人查验,不扫码、不查验、不阻拦,以“亮码”代替“扫码”、同行人员“一人扫码、多人进入”等问题的单位,视情给予提示提醒、约谈诫勉、责令整改、公开通报。一周内两次以上(含两次)被提示提醒、约谈诫勉、责令整改、公开通报

的,或者未严格落实扫码查验要求致使健康码状态异常、核酸证明不符合要求人员进入的,视情依法给予警告、罚款、责令停产停业等处罚。未严格落实扫码查验要求,造成健康码状态异常、核酸证明不符合要求人员进入,引发疫情或者严重影响流调排查的,根据具体情节和后果,依法对相关责任单位暂扣或者吊销证照,对相关责任人员进行留置直至追究刑事责任。对个人,出现不配合扫码查验或拒不出示、虚假出示、健康码状态异常不配合管理等行为,情节严重的,由公安机关依法依规处理;造成严重后果的,依法追究刑事责任。

各有关部门要压实行业属地监管责任,督促辖区单位、楼宇、社区(村)及各类公共场所严格落实扫码查验要求,加大对餐饮、市场、“七小”门店、社区(村)等扫码查验情况监督检查力度。强化人物技防投入,单位、楼宇、社区(村)及各类公共场所要设置防疫专员岗位,配备充足防疫物资。强化科技应用,推广扩大红外线感应测温仪应用范围,鼓励安装智能测温及健康码、核酸证明查验一体化智能设备,以扫码查验为抓手推进无疫社区(村)、无疫门店创建。

徐和建特别提示,不得以“亮码”代替“扫码”,同行人员严禁“一人扫码、多人进入”,确保“逢进必扫、逢扫必验、不漏一人”。老人、儿童等无智能手机人员可由他人代查健康码或凭有效证件进行手工登记。对不配合扫码验证、健康码状态异常、核酸证明不符合要求的人员,单位、楼宇、各类公共场所要禁止进入,拒绝提供服务或劝阻参加人员,发现涉疫风险人员要第一时间向属地街乡镇、行业主管部门报告。

# 城市副中心建立高考三级应急指挥体系

## 各考点配防疫副主考

本报讯(记者 张丽)昨天17时,备受瞩目的2022年本市普通高考招生全国统一考试完成了语文和数学两个科目的考试,高考首日圆满收官。

“加油!加油!”昨天一大早,潞河中学高三年级的刘老师身穿红色T恤衫,戴着印有“旗开得胜”的口罩,边说边和考生击掌加油。“我们高三年级的老师是组团来的,考前考后都会在考场外和他们见一面,就是击个掌鼓个劲儿,希望孩子们看到熟悉的老师会更有信心!”

据悉,今年全市共有54728人参加高考报名,全市18个考点,共设常规考点99个、常规考场1714个、备用考场321个,设置备用考点55个。其中,通州区共有2457名考生,设置了潞河中学、运河中学和人大附中通州校区3个常规考点。每个常规考点分别设置3个备用考场,用于考试当天入场时健康码、行程码异常、48小时核酸阴性结果尚未可查和考试期间身体出现异常情况(发热、呼吸道症状等)的考生;设置了北京二中通州校区、张家湾中学、北京五中通州校区3个备用考场,用于考前健康筛查异常(如健康码、行程码异常等)但出行不受限制的,或整体平移考点的考生。隔离考点设置阳光会议中心1个;备用隔离考点设置月亮河璞玥酒店、全季酒店2个。其中隔离考点安排了处于隔离医学观察的考生参加考试。

与往年不同,通州区今年根据考前排查情况,大幅增设备用考场、备用考点、封控考点、备用封控考点和救治场所考点、集中医学观察场所考点等,同时按照常规考试人员的2倍以上设置备用考场、备用考点,在考点设置上也分门别类,坚持“一类一策”,确保实现“应考尽考”。

考试期间,各考点严格落实考生和考务工作人员健康码、行程码、核酸检测结果查验,入场体温检测,考场消毒通风,全程佩戴口罩等各项防疫措施。各考点还配备1名防疫副主考,负责疫情防控相关工作,每个考点还配备2名疫情防控专职工作人员,配合防疫副主考处置考试当天的疫情相关工作。6月7日、8日下午考试结束后,各考点会统一组织考生和考务工作人员进行每日核酸检测,确保考生满足考试防疫相关要求。此外,每个考点还配备专用医疗救护车,随时调派周边医院,开通了考生就诊绿色通道。

今年,通州区建立了招考委、区委、学校三级应急指挥体系,区委区政府相关部门、教委、卫健、文旅、公安、交通、供电等20多个单位全力配合,副中心的2457名高考学子保驾护航。一旦发生考生涉疫情况,将立即启动应急预案,开展应急处置工作。

据悉,今年高考评卷工作在6月8日至18日进行。高考评卷工作严格落实疫情防控要求,采取集中隔离、全程封闭管理方式进行,加强评卷教师选聘和教育管理,严格网上评卷工作程序和纪律要求,确保评卷各环节操作规范,防止错评、漏评和成绩出错误的发生。6月25日将公布高考成绩。6月27日至7月1日填报本科志愿。高招录取工作定在7月初至7月底。



考场外,老师身穿红色T恤衫,为考生们加油打气。记者 唐建刚

## 生态环保:严查噪声污染

本报讯(记者 田兆玉 通讯员 李苗苗)为保证考生有一个安静的学习、考试和休息环境,通州区生态环境局严格落实“考前严控、考中严禁”原则,联合多部门开展环境噪声污染专项整治行动,全力防止和减少高考期间噪声污染。

区生态环境局联合多部门制定噪声专项检查方案,成立中高考期间专项检查巡查组。对专项检查的具体时间、检查区域、检查对象等内容提出明确要求。端午假期期间,利用全时执法,每天出动2个执法组,提前巡查考点周边潜在污染源,共计出动执法人员44人次,现场检查点位22个。同时,联合区公安

分局、住建委、城管执法局、交通局四部门在考试驻地及周边500米范围内开展拉网式排查,重点检查施工噪声、广场舞、装修扰民、商业宣传等扰民行为。

此外,对于高考期间接到的噪声举报,区生态环境局做到第一时间到达现场,第一时间查处到位,切实解决群众反映强烈的噪声污染问题。

## 公安交警:全力保障高考平安

本报讯(记者 张程伟 郭丽君 通讯员 毛琳琦)为了助力考生顺利参考,通州警方提前谋划、精心部署,从身份证办理绿色通道,到消除安全隐患,24小时守护试卷安全等,全方位保障高考“平安”。

昨天8时20分许,在潞河中学考点门口,一位面色焦急的家长匆匆地向执勤民警奔去:“我孩子的准考证落在家里了,我拿来过来了,得给他送进去!”接到家长的求助后,通州公安分局内保支队民警王建军立即联系潞河中学考点负责人,第一时间将准考证交由校方转递给考生,使其准时进入了考场。

为全力做好2022年高考安保工作,通州公安分局提前进行了谋划、精心部署,紧密结合当前疫情防控形势,积极与通州区教委、卫健、交通等部门协作配合,集全局之力,扎实推进各项高考安保措施。高考前夕,通州交警支队提前勘察考点周边道路具体情况,提前制定护考方案,科学合理调度警力,细化各项工作措施,为护航高考做好了准备。高考前期,针对部分考生可能出现

## 医疗系统:开辟全方位绿色通道

本报讯(记者 张程伟)“专供高考”核酸检测基地、隔离考点保障,区医疗系统为2022年通州高考顺利进行,开辟全方位“绿色通道”。

昨日是高考第一天,通州区8位涉疫考生在隔离考点阳光会议中心顺利参加考试。这个特殊考场中,区卫生健康委派了5名来自昌平区卫生健康委的医护人员,高考期间全程守护考生。这期间,医护人员将与考生们一起,在隔离考点隔离,随时应对突发情况。

区卫生健康委相关负责人介绍,通州区9个考点共派出30名医护人员,确保每个考点均配备防疫副主考及医疗保障小组。派出的医护人员专职负责涉疫常规工作和卫生应急救援的组织协调,对身体异常考生及时进行诊断,安排需隔离考生考试期间隔离转运、专车接送的相关事宜。同时,区卫生健康委安排120车组驻守考点提供医疗保障,负责急救和转运的指挥调度。3辆救护车驻守3个常规考点,其他考点由属地急救站救护车备勤。

根据北京市统一安排,今年高考生要在高考期间的7日、8日两天进行核酸检测。区卫生健康委联合区委教工委在考点空旷地带,设置核酸检测场所,组织考生及考务人员快速、有序地完成核酸检测。该委相关负责人介绍,在3个常规考点,共设置了52台核酸检测点,120余名医护人员为考生及考务人员提供核酸采样服务。此外,区卫生健康委还在3个备用考点设置了采样点位,为备用考场考务人员提供核酸采样服务。7日、8日两天下午考试结束后,学校组织相关人员有序进行核酸检测。隔离考点考生的核酸检测由驻点医护人员进行。

## 京津冀交通一体化实现率先突破

(上接1版)

### 省际班线实现“说走就走”

近年来,京津冀三省市交通部门不断推陈出新,方便群众跨区域出行。

北京与天津、河北三地先后开通了平谷至遵化、兴隆等6条省际班线的公交化运营试点,实现了38条公交线路跨区域运营,线路总里程2700多公里,服务范围辐射环京10多个县市。

京津冀交通“一卡通”与全国288个城市实现了互联互通,推进

向雄安新区延伸覆盖。轨道交通与天津、上海等5个城市实现“二维码”一码通行。北运河通州段实现全线游船通航,成为副中心建设具有标志性意义的成果。

今年,北京还将在原有客运班线基础上,试点开行往返于国贸地区与廊坊北三县之间的“定制快巴”通勤班车,为上下班通勤乘客提供预约定制服务,解决通勤难题。

### 交通一体化向纵深迈进

近年来,京津冀充分利用三省市区域交通一体化统筹协调机制,定期组织各类联席会议、专题会议百余次,签署三省市道路接驳协议21份。持续开展跨区域法制协同、标准协同、联动执法、联合治超等一系列工作,推动交通一体化向纵深迈进。

在制度规则“软联通”方面,北京将与津冀、国铁协同,启动轨道交通“四网融合”在运输服务联程、技术标准兼容、要素资源共享、体制机制对接等方面的

研究工作,推进市郊铁路和城市轨道运营服务相关技术方案及标准规范研究。同时,谋划构建现代化首都通勤圈,研究利用京九线、京哈线、京广线等环绕京地区提供通勤服务的可行性。

“从老百姓的体验上来讲,京津冀之间出行,相比以前有了明显的改善,三地之间的联系也比以往更加紧密。”赵阳说,今年市交通部门还将探索解决毗邻区域通勤人员进京难题。在未来几年内,跨区域通勤也将更加方便。

## “森林书苑”初长成

(上接1版) 艺术文献馆依托首图馆藏资源,突出视听特色,是副中心图书馆的特色亮点之一,它将突出“音乐”主题,融合馆藏和文化活动,助力社会大众提升审美素质,探索兼具普适性和分众多样性的社会美育。在这里,读者不仅可以欣赏到具有百年历史的黑胶唱片,还能通过专业的视听设备,体验聆听黑胶唱片的乐趣。而HIFI鉴赏室等图书馆的“非传统功能”,也将拓展读者的文化生活视野。

古籍是一座图书馆的馆之重器,过去因缺少充足的展示空间,智慧化,是城市副中心图书馆的突出特色。随着5G、人工智能、区块链、云计算和大数据(英文简称5ABCD)等信息技术的发展,智慧图书馆越来越引起了图书馆界的关注。副中心图书馆将深入探索,构建一个具有全景生态、跨界交融、全要素知识服务的智慧图书馆典范。在设计中加入了元宇宙、知识共融、数字孪生等技术的应用,通过一键预约、一键定位、一键借阅、一键导

让读者无法近距离感受古籍之美。副中心图书馆的古籍文献馆以保护珍贵文献、展示典籍文化、弘扬中华优秀传统文化为宗旨,加大对优秀传统文化的开发和传播,打造典籍收藏、展示、研究、保护、公共教育、文化传承、文化休闲于一体的综合空间,以充分发挥副中心图书馆文化育人的功能,提升社会大众的文化自信。未来,这里还将设立古籍修复体验馆,定期开展古籍文献科普讲解,演绎古籍修复技艺,大小读者将以亲身体验的方式深入了解古籍修复与古籍保护。

### 智慧服务“一键达”极大提升效能

读等功能,为读者提供了多重感官的交互体验,阅读从此不同。以智慧书库为例,这座高十多米、面积达3000平方米的书库位于地下一层,它将高密度仓储货架和自动存取系统相结合,可以存储650万册图书,建成后将成为全国藏书量最大、智能化程度最先进的书库。

迈入智慧化阶段后,副中心图书馆将沉浸式阅读和精准感知服务融入服务业态,将呈现一座海纳百川又懂得读者心思的图书馆。