

# 北京12345已受理群众诉求上亿件

## 解决率、满意率分别提升至94%、95%

本报记者 任珊 孙宏阳

在北京,接听即办改革深入人心,“有事就打12345”成为许多北京市民解决问题的首选渠道。

从吹哨报到,到接听即办,再到“每月一题”,推动“主动治理、未诉先办”,接听即办以来,北京市依托市民服务热线及其网络平台,从解决一件件民生诉求做起,建立起较为完备的接听即办改革工作机制。

在昨天举行的北京党建引领接听即办改革论坛上,《北京党建引领接听即办改革发展报告》正式发布。

改革以来,12345热线共受理群众诉求1亿余件,解决率、满意率在原有基础上分别提升了41个百分点和30个百分点,提升至94%、95%。

### 群众诉求转化为“哨声”

“我们小区附近有异味,影响正常生活,能不能处理下?”今年10月,蓝岸丽舍小区有居民向12345来电反映。

接诉后,顺义区李遂镇利用“吹哨报到”机制,由镇主要领导带队,对小区附近某企业环评、防治污染设施运行、污染物排放等情况进行现场检查,并会同区环保局进行异味检测,在企业园区加装废气净化设备,24小时异味监测设备,督促企业废气自检自测。企业承诺,会将部分空地改造为农业种植园,清运散发异味的肥料。

“顽症”的解决,得益于赋权基层带来的治理效力。2018年,北京市委将“街乡吹哨、部门报到”改革作为“1号改革课题”,建立起基层治理的应急机制,服务群众的响应机制、打通抓落实“最后一公里”的工作机制。街道党群工作、平安建设、城市管理、社区建设、民生保障、综合保障等6大板块98项职责,乡镇7大板块118项职责……为街乡明责,使其“吹哨”有据。

紧接着,执法力量下沉综合执法平台、街乡干部任街巷长下沉基层、街道干部任

社区专员下沉社区;街乡“大部制”改革,16类协管员队伍下沉至一线,开展社区减负,让社区有更多时间和精力深入群众、联系群众、服务群众。

2019年1月1日起,本市进一步拓展“吹哨”主体,将12345热线受理的、管辖权属清晰的群众诉求直接派至街乡镇,推动“吹哨报到”向解决群众身边事深化。同年10月,增设企业服务专线,设立接听和处理企业诉求的专席,接收来自企业的“呼声”。

从“耳畔”到“指尖”,诉求渠道都很畅通。北京还融合互联网诉求反映渠道,整合基层社区网诉求数据资源,构建微博、微信、北京手机客户端、人民网“领导留言板”等“17+N”网上接听即办工作矩阵。

随着接听即办改革深入人心,“有事就打12345”成为许多北京市民解决问题的渠道。报告显示,接听即办以来,北京12345共受理群众反映10499.6万件,诉求解决率、满意率分别提升至94%、95%。其中,网络端诉求受理占比从10.8%提升到55.0%。

### “每月一题”解决高频共性难点问题

全市新开工老楼加装电梯1322部,解决“房产证办证难”问题28.3万套……两年来,北京接听即办“每月一题”成效显著。

“随着一大批群众身边事的解决,也留下不少共性的、难啃的‘硬骨头’。”论坛现场,北京市政务服务管理局副局长孙舫介绍,12345热线一直发挥着“探针”作用,北京决心用好“数据富矿”。根据上一年度群众诉求总体情况,北京综合考虑诉求数量、频次和分布区域,聚焦群众反映强烈的高频共性难点问题,2021年锁定房产证办证难等27个问题,2022年聚焦老楼加装电梯等17个痛点难点,建立“每月一题”机制,解决高频共性难点问题,明确责任单位,研究改革措施,推动主动治理、未诉先办。

“每月一题”是怎么啃下“难啃的骨头”?孙舫解释,首先是注重标本兼治,比如针对房产证办证问题,北京市规自委等部门把开发建设单位与购房人的责任分开,优先为无过错的合法购房人办理房产

证,针对开发企业违法行为开展联合惩戒。“无错优先”还成为创新思路,正推广到解决其他历史遗留问题的改革领域。

其次是注重未诉先办。2022年,海淀区组织供热单位开展风险隐患排查和供热源头治理工作,对80个小区开展“冬病夏治”。汛期前,北京市水务局发布139处典型历史积水内涝点位图,244处下沉式立交桥分布图和64处积水内涝风险分布图。未雨绸缪,避免了汛期、汛期更多诉求产生。

一锤接着一锤敲。治理类街乡镇是接诉即办改革的重点和城市治理的痛点。北京综合施策,坚持提升硬件设施和增强治理能力一起抓,坚持治理与管理服务并重。经过三年多督导治理,一批难点问题破解,一批公共服务短板补齐,已经有27个治理类街乡镇达标退出。

### 从“经验处置”到“数字化转型”

与健康宝机器人样机“人机对话”,触摸屏演示“北京12345”微信公众号“智能问答”……在论坛现场,数字赋能展区提供了一系列互动体验。

12345微信平台“疫情防控”界面提交紧急就医需求,系统自动关联承办单位,海淀区卫健委接单确认;输入物业管理诉求,系统自动关联反映点位,朝阳区双井街道接单确认;输入房产证办理诉求,自动关联问题类型,大兴区住房城乡建设委接单确认……记者现场体验发现,网络智能“派单”实现了定向派、定位派、分类派、自助派等功能。旁边一块大屏幕上,大数据系统实时“计算”“分析”着所有市民来电。

历经几年的改革,全市接诉即办工作正在从“经验处置”向“数字化转型”。报告提到,接诉即办改革依托互联网、大数据、人工智能、区块链等科技手段,推动数据治理场景化应用,促进城市治理精细化、智能化、专业化发展。

面对今年涉疫诉求量激增,12345热线多方联动提供主动服务,通过话务分流、网络扩容、智能转写、自动派单等措施,科技赋能持续提升受理能力。

有药共享 有难共帮

## 城市副中心邻里互助传递温暖

本报记者 柴福娟

“快递送不到,急求小儿退烧药!”“我这有美林,您住哪儿,我给您送过去。”“我这有小儿对乙酰氨基酚,可以吗?”……连日来,城市副中心多个街道发出共享防疫物资的倡议,社区居民积极响应,将体温计、消毒水、药品等防疫物品分享给邻居,并将自己的防疫经验和技巧分享出来,邻里互助、有药共享、有难共帮、共同抗疫。

12月16日,家住玉桥街道乔庄北街小区的居民梁建平在玉桥街道“玉见”App上写道,“发烧已经是第三天了,家里没有退烧药,都是亲朋好友给拿的,我要感谢邻居大姐和亲朋好友让我渡过难关。”

原来,梁建平在12月13日感觉身体有些发热,确诊为新冠阳性。可是病情来得突然,家里所剩药品不多,只够吃一天,她和老伴儿对网购也不熟悉,只得向社区求助。住在同一栋楼的管丽娟得知情况后,立即通过社区加上了梁建平的微信,表示需要退烧药尽管言语。

15日中午,管丽娟戴好口罩、手套,把装有药品的小袋子挂在了梁建平家门的把手上,随后通过微信告诉她开门拿药。同时,管丽娟还将自己患病期间经常饮用的红糖白蒜水制作技巧分享给梁建平,并把红糖一并挂在“把手”上,嘱咐她一定要按叮嘱。管丽娟的帮助,让梁建平十分感动。

现在,梁建平的身体已有所好转,子女买的退烧药、感冒药也已送到她的手中。这些天,北苑街道的居民们通过小区或楼门微信群,分享抗疫经验,解决用发需求和实际困难,群内每天的各种互动交流,筑起了浓浓的邻里情,为“远亲不如近邻”标出新的注解。

“我家抗原还够用,不用买,一会儿给您送上去两支。”“孩子发烧,我家有泰诺,给您放15层电梯窗台那里了。”金帅岭小区邻里间互帮互助的暖心故事在一幕幕上演。居民付明辉更是志愿成为了楼里的快递员,为感染者代送快递,“生病就别出门买东西了,你网上下单,到了告诉我,我帮你取了送过去。”付明辉说。

在马驹桥各社区的微信群里,一幕幕邻里互助的暖心场景,成为了冬日里的一股暖流。“谁家有小儿退烧药?”“我家有,放在11楼窗台上,辛苦来取吧,做好防护。”“好,谢谢。”晚上23时40分,在兴贤北街社区群里,原本素不相识的邻居把自家的药品免费分享,只为了能让孩子早点退烧。

隔开的是疫情,隔不开的是邻里守望相助的温情,战胜病毒的不止药物,更有居民们一颗颗互助的心。邻里互助的这些点滴“小事”,凝聚起了社区疫情防控的强大合力,也传递出城市副中心居民共克时艰的决心,筑牢了同心抗疫的暖心墙。

### 相关新闻

## 文物研究员变身快递小哥

本报讯(记者 张群琛)“配送难已经持续了一段时间了,我现在身体健康,就想在周末出份力。”上周,本市多区发出号召,希望未患病且有条件的市民加入到配送队伍中,缓解物资“最后一公里”的配送问题。通州区博物馆的文物研究员郝一航就在周末成为了一名“临时骑手”。

上周六早8时,郝一航骑上电动车开启了“临时骑手”的一天。打开骑手软件,海量的订单便出现在他眼前,作为一名“新手”,郝一航一下不知道接哪个。“我生活和工作中都在中仓街道和北苑街道辖区内,我的电动车续航里程也不长,就先在这两个街道辖区接单吧。”

郝一航首先接了一个单程3公里的外卖单,按下订单后他又发现除了大量的早餐外卖,还有一些药店的单也出现了积压现象,郝一航没有多想,又接下了一个送药单。“我都送到门口,再给客户打电话让他们自取。

订药的客户应该还在生病,听到我的电话感觉她很高兴。”郝一航说。郝一航送货的这个周末,正赶上大风降温。虽然穿上了最厚的羽绒服,还有护膝等保护关节的护具,可还是低估了寒潮的力量。“在经过两边是高楼狭窄街道时,大风呼啸不停,我的电动车根本骑不动,为了不超时我都要推着车走一段。”郝一航说。

由于郝一航的电动车续航短,到中午12点,就已经耗尽了电量。一上午的时间,他一共送了13单,总里程30多公里。“外卖员和快递员为我们打造的便利生活,大家早已习以为常。如今,配送难问题凸显后,市民们再次意识到他们的重要性。对于一名老骑手来说这个数据不算啥,但是我也为缓解配送难贡献了自己的力量。我希望我力所能及在这个阶段帮助更多的人,直到配送难出现缓解,我都会利用业余时间帮忙的。”郝一航说。

王晴制

## 城市副中心北部营造产城融合立体活力城

(上接1版)“根据城市副中心产站城融合高质量发展驱动节点总体定位,该地区将营造科技、人文共构的文化环境,面向高精尖产业和人才提供生活社区、城市服务和产业配套,同时打造交通高效便捷、环境舒朗恬静、创新活力聚集的创新发展新片区,助力运河商务区升级发展。”城市副中心党工委委会规划和自然资源

局副局长李伟说。

基于场地现状和既有规划,发挥城市功能、交通门户、运河文化三方面价值,将该地打造成汇聚力、创新力、信息流、商务服务等高端功能的创新转化之地,探索城市副中心轨道枢纽和轨道交通高效便捷、环境舒朗恬静、创新活力聚集的创新发展新片区,助力运河商务区升级发展。”城市副中心党工委委会规划和自然资源

### 实现“地下连站、地上联城”

0601、0402街区将成为具有城市副中心特色的新城区、新枢纽和新水岸。

根据方案,两街区将被打造为一个融汇多功能多场景的创新宜居宜业新城区,补充与高端产业、精英人才相匹配的生活、服务、消费等城市功能。加强生产、生活和公共服务功能在枢纽地区的混合布局,保障城市运行效率和居民生活品质,提升枢纽“门户地区综合人口密度,统筹集聚就业岗位与居住人口,促进“轨道上的职住平衡”。增强灵活、混合的生产空间,承载创新型中小微企业培育和发展,提供与运河商务区其他板块差异化的商务、商业、居住产品。

由于北京城市轨道交通M101线、M102线和市郊铁路通密线三条交通线汇聚于此,该地将成为“通州西北枢纽门户”,以车站中心300米范围为基础,围绕“地下连站、地上联城”的理念,打造一个“优行人、融万象、会呼吸”的新枢纽。

市规自委通州分局副局长刘磊提出,规划设计充分考虑枢纽核与周边地区实施需求,以枢纽核心区为触媒,通过联通地上地下慢行网络带动区域立体复合开发,链接城市整体空间格局,打造“快达慢行”枢纽交通体系。通过立体慢行网络和绿色廊道“缝合”

### 创新“轨道+土地”开发路径

着眼区域协同发展大局,挖掘区位优势,0601、0402街区从功能、交通、空间、生态、文化、实施多个维度进行了一体化整合设计,为项目提供多样化、高质量、可落地的一站式规划设计解决方案,探索弹性可生长的“轨道+土地”综合开发路径。

轨道交通M101线穿区而过,该线是城市副中心第一条内部南北向骨架轨道交通、第一条承接市级级推动的轨道交通、全市第一条“轨道+土地”模式示范线,突出表现出网络化换乘便捷、站城一体化衔接最紧密、规划设计推进最高效的特点。

沿线14座车站全部按照“一站一册”推进“轨道+土地”一体化规划实施。位于该地区的通州西站和通顺路站属于《轨道交通M101线资源聚集、一体化和实施

## 华夏银行总部大厦项目开工建设

(上接1版)视角返回地面,总

部中央室外区域为抵达和落客区,东侧悬浮体建筑将南北两区连成一体,给建筑塑造了一个宏伟的大门形象。而西侧通过引入家园中心与街区关联,友好地面对城市居民。升起裙房平台围绕庭院连接所有建筑功能,为未来变化提供了充足的弹性使用空间。

### 在城市群尽头打开绿色界面

该项目景观设计总体范围既包含华夏银行总部大厦地块,也包括水岸公园和滨水公园。设计以华夏银行总部大厦为总体景观出发点,延续大厦入口的“仪式感”,形成两条清晰且生动的视线走廊,在东南两侧并列栽植银杏、设置草坪,分别穿过水岸公园和滨水公园,将人行流线带入园心区域。

根据设计方案,华夏银行总部大厦地处城市建筑群的尽头和东六环高线公园开端,要实现建筑

### 高位高频调度实现年内开工

“华夏银行总部大厦项目是北京市着力疏解非首都功能,加快推动市属国企总部等优质资源搬迁入驻城市副中心的重要成果。”副中心工程办规划设计部部长张炜说。

华夏银行总部自年初以来,16.53亿元中标取得该地块后,便定下“年内开工建设”计划表。副中心工程办优化审批程序,探索创新“前期手续并联推进”和“容缺受理”工作机制。就拿调度地块内1200余棵树木伐移这一项工作来说,副中心工程办协调副中心发改局、通州区规自分局副中心建管局出具支持容缺办理树木移植手续的证明文件,并协调将所有移植

到自然的过渡,“C型”设计本身具有的“包围感”,在这里将城市生活完美收拢,同时由北到南层层开放,从静谧到活力,从私密到开放,从人文到自然,依次展开。

在这片绿色城市开放界面中,将点缀林荫人口广场、游乐公园、微地形公园、阳光草坪、夕阳公园、湿地公园和下沉剧场,修建银杏大道,水上栈道和滨江步道,与东南侧滨水空间相连,完全向市民开放。

树木赠与市绿化基金会;协调勘察单位提前出具详勘方案,作为确认伐移范围的依据;协调副中心发改局批复立项核准;协调市住建委推进土降降EPC招标。

经过高位高频调度,各部门协同打通路径,项目于11月3日取得了树木移植许可证,11月20日便完成了全部1200余棵树木的移植,7个工作日完成后完成项目土降降勘察设计,最终取得土降降工程施工准备函,在克服疫情种种影响下终于于昨天正式开工。

华夏银行总部大厦项目按绿色建筑三星标准建设,用地规模约3万平方米,地上建筑面积约12万平方米,预计2026年10月完工。

## 北京急救中心:维护120急救热线畅通

### 使危重患者得到有效救治

本报讯(记者 孙乐琪)北京急救中心日前发布提醒:目前的形势下,市民要维护120生命热线畅通,并树立急救意识,掌握急救技能,共同建设社会大急救体系,使危重症患者得到及时有效的救治。

北京急救中心介绍,在医院之外(家

中、公共场所、野外等)只要发生突发疾病、意外伤害,其他各种突发因素导致生命健康出现重大问题而需要医疗帮助等情况下,就应该立即拨打120呼救。120的受理能力是有限的,不当拨打急救电话会占用急救资源,使需要紧急救助的求救电话不能及时被120受理,间接地造

成他人生命权益受到侵害。为了使120这条生命热线保持畅通,在健康咨询、疫情政策解读及其他和现场急救无关事宜等情形时不要拨打120。

北京急救中心提醒:报警人呼叫时,应依从120调度员的询问顺序回答问题,不要随意打断调度员的询问程序,语言

营养专家为新冠病毒感染者开出饮食方案

## 感染各阶段食补各有侧重

畅通,才有助于恢复健康。范志红说,感染前期,大部分患者会出现嗓子疼、低烧等症状,要多喝水,补充维生素C。“如果食欲不振,可以选择适当补充营养素。”她举例,维生素C的推荐量是每天100毫克,患病时可适量增加,但也别过量摄入,以免引发腹泻等不良反应。

在感染中期,范志红建议可适当喝些果蔬汁、蜂蜜柠檬水、椰子水等,还可以吃些粥、汤面等易消化的食物,补充能量和水分。摄入蛋白质也是人们普遍选择

的增强抵抗力的方式,患病期间是否需要摄入蛋白粉来补充蛋白质?范志红说,高烧阶段,首选摄入果蔬和淀粉类食物,不建议摄入蛋白粉,因为这可能会增加肝肾负担和散热负担,不利于降温。此外,不少家庭习惯烹饪牛羊肉为患者补充能量。范志红说,每人每天摄入的肉类不应超过100克。“患病期间不能为了加强免疫力,就吃很多肉,超量的红肉会促进炎症反应,反而对身体恢复没有好处。”

本报(实习记者 何蕊)感染新冠病毒后,怎么吃有助于恢复?中国农业大学食品科学与营养工程学院教授范志红近日为新冠感染前中后期开出“食方”。她表示,感染者在每个阶段的症状有所不同,需要有侧重点地食补:感染前期多补充维生素C,中期多吃果蔬、淀粉类食物,后期补充高蛋白食物和主食,同时进行嗅觉训练。

人体免疫系统跟病毒“战斗”时需要更多能量,只有让身体营养充足,代谢顺