

12345热线去年办理市民诉求1080万件 诉求解决率、满意率均提升1.57个百分点

千万件民生诉求有真情回应

本报记者 任翊

2024年伊始,家住西直门内大街182号楼103号的刘梅欣喜地发现:阳台外的空地开始规整成花坛绿地。在去年10月份之前,这处空地还是一处违章建筑,遮光扰民,居民多次拨打12345反映,违建最终拆除。之后,半壁街社区请来182号楼的家委会主任、楼门长、一层的居民代表,议事协商会上,大家集思广益。经过商讨,一致表决,将此处变为社区绿地。“没想到打12345这么管用!”刘梅说,“等开春时这里种上花草,花坛里肯定是一片生机勃勃的样子。”

民有所呼,我有所应。据统计,2023年北京12345热线共受理市民反映2103万件,诉求办理量1080万件。市民诉求解决率、满意率分别达到94.29%、95.20%,较2022年均提升1.57个百分点。

一系列数字背后,是北京坚持党建引领,以接诉即办为主抓手,深化主动治理、未诉先办;是广大基层干部扑下身子,真情回应诉求,一件一件扎实推进群众和企业急难愁盼问题的解决。

打造一条有韧性的热线

极端天气考验着城市韧性,也检验着接诉即办机制的应急能力。

2023年7月底,北京迎来一场百年不遇的特大暴雨,北京12345热线立即启动应急模式——全体话务员7×24小时在岗坚守,对房屋漏雨、道路积水、灾后安置等涉汛涉灾诉求接诉即办;针对紧急诉求同步启动提级处置,2小时响应,6小时办结,当天滚动回访。“北京12345”微信公众号同步上线防汛专栏,预设房屋漏雨、道路积水、停电停水等13个高频问题,市民可“一键反映”,诉求第一时间直达343个街乡镇。

在这条韧性热线的“指引”下,接到派单的干部直奔群众身边,集中精力解决涉汛涉灾诉求。

“富士苑1号楼院的水位还在上涨,雨水快进我们家里了!”7月31日上午,熬了一宿的房山区城关街道西街村党支部书记任晓峰看到这样一件诉求。

“一层住户需要马上转移。”任晓峰和街道同事紧急调派救援皮卡车。1个多

小时后,6名群众坐上救援车离开危险区。一单办结,新诉求又来了,“地下室也漏水了!”

听到消息,任晓峰又冲入地下室。疑似化粪池中漏出的污水从一处破裂的管道倾泻而下,地面积水已至人的小腿肚。地下室里有配电箱、电表箱等,如果被水淹没将影响整个小区的供电。任晓峰立即扎紧裤腿,踩着秽物走入水中,封堵出水口。

这场特大暴雨期间,包括任晓峰在内的首都基层干部迎难而上,接诉即办,连续作战,与汛情抢时间,和灾情拼速度。

为千家万户解决“千头万绪”的接诉即办,也正在成为韧性城市建设的“数据富矿”。这些来电是对北京这座超大城市全面而精细的体验,在这些“探头”和“探针”下,病灶在哪儿,深浅如何,逐一显现,既“对症下药”又“未病先防”。诉求办理的主动性、精准性、有效性增强,也为韧性城市建设提供精准发力方向。

“每月一题”催生123项民生新政

石景山金顶街四区七号楼的老住户李义茹这个冬天再也不用为供暖发愁了。这个供暖季,家里的温度提升了两三摄氏度。

以前每年供暖初期,北京市热力集团石景山分公司金顶街服务站每天都要接到10个12345电话,都是居民投诉。现在,老楼加装了外保温层,换了新的密封窗,就连厨房、厕所里容易漏水的暖气管都换新了。

集中供热,是2022年和2023年接诉即办“每月一题”连续两年集中攻坚的问题。2023年,包括金顶街四区在内的8个供热投诉集中小区,首次创新采用“包区到人”“一区一策”进行专项治理,系统解决供热难题。全市还完成了1000余公里的管线改造,对3000余万平方米既有建筑供热系统实施智能化改造。

从解决一个问题延伸到解决一类问题。2021年开始,市委市政府依托12345“数据富矿”,每年聚焦群众和企业反映强烈的高频共性难点问题,建立“每月一题”机制,以点带线、以线扩面、精准施策、标本兼治,推动接诉即办向主动治理、未诉先办持续深化。

“每月一题”为解决一些民生痛点提供了机制保障。每个具体问题都明确了市级、区级、街乡镇的任务分工,形成了条块结合、部门联动的攻坚合力。

2023年秋天,在海淀区曙光街道上河村社区,曾经斑秃、裸露的土地重现绿色,恢复了生机。

绿地复活,少不了“每月一题”机制

的助力。2023年年初,城市绿地建设管理与养护被列入接诉即办“每月一题”,而在上河村,绿地的建设从一棵百岁国槐的复壮开始。

“国槐是咱北京的市树,看到古树衰弱,大家都挺着急。”居民张丽君说。一次,有了“每月一题”机制保障,颐和园古树养护专家来到小区,向小区物业绿化队传授古树养护知识;海淀区园林绿化局也将古树列入复壮项目,并邀请古树专家现场“把脉问诊”,出具诊断意见。

成立养护小组,建立保护区域,修建引流槽、透气孔……在政府、专家和居民共同努力下,古树得救了。社区又和居民一起主动为小区增绿,按照专家的指导意见,在小区斑秃、裸露的土地上种下了鼠尾草、金边玉簪、佛甲草等植物。

2023年,“每月一题”18个问题已完成454项任务,催生123项新政,涉及规范物业管理、老旧小区加装电梯、养老机构监管等。

北京还将全市接诉量大和常住人口多、亟需补短板的区域,作为治理类街乡镇集中攻坚。2023年,22个治理类街乡镇中,连续三年未退出的7个挂账整改类街乡镇和10个当年纳入的未位提升类街乡镇“减量提率”成效显著,全部实现达标退出,首次选取的5个主动精准治理类街乡镇聚焦“接诉即办”重点领域问题治理,正积极开展为期两年的“小切口”探索创新,499项年度整治提升任务基本完成。

城市治理“参谋”和“帮手”多了

“我们是做大号喷砂机器人的,涉及的建筑数据比较多,可能审批时候难一些。”2023年10月,北京东方昊为工业装备有限公司申报的“多规合一”事项迟迟没有进展,负责人罗来平焦急地拨通了12345企业热线。

职能部门接诉即办。顺义区经信局成立办理专班,同类项目从立项到建设,都有了全流程跟踪。规自部门也完善企业服务细节,“我们有一次性告知单,材料准备齐了,当天就能收件、推平台。”市规自委顺义分局规划实施科副科长孙晓峰说。半个月后,企业后续设计、审核等相关流程顺利完成。

12345这条市民心中“最管用”的民生热线,正得到越来越多市场主体的信赖,成为为企业服务的“总客服”。

2023年,北京12345热线受理企业反映12.8万件,较2022年同比增长136.73%,其中6.5万件咨询事项由企业专席依据热线知识库作出直接解答,6.3万件诉求问题依据接诉即办机制派至相关单位办理。

“为进一步畅通政企沟通渠道,助力优化营商环境,在‘听民意 解民忧’领导带队接听12345电话活动中,我们增加了‘政企面对面’环节。”市市民热线服务中心党委副书记、副主任冯颖介绍。2023年,6个区的“一把手”在此项活动中与32家企业代表对话,倾听企业声音,解决企业的难题。

为企业服务“总客服”助“政企面对面”

2023年12月5日,昌平区城北街道六街社区一下接到5个12345派单,反映鼓楼西街14号院突然停电,7所学校4000人的餐饮服务受到影响。街道市民诉求处置中心主任赵海涛马上跟进。

鼓楼西街14号产权属于昌平区邮局,该单位将院落租给了市民黄先生。黄先生与人合股开了家餐饮服务公司,为十三陵中学、回龙观育新中学等7所学校师生配餐。因为股东之间产生矛盾,12月5日,黄先生妻子将院内的电线剪断,导致停电无法正常经营。

赵海涛和同事把昌平区人民法院法官阙少林、社区民警、街道司法所、环保科,产权单位昌平区邮局以及餐饮服务公司负责人请到了一起,一场停电纠纷调解会就此开始。

“邮局要承担产权人的责任,确保西街14号院经营行为的正常运行。”会上,阙少林法官指出问题所在,并告知餐饮服务公司和黄先生,双方的股权矛盾纠纷应当通过诉讼途径解决。

调解进行得很顺利,各方都很配合。一场股东之间财务纠纷导致的餐饮公司停电事故,因法律智囊团的加入被快速处置,4000名师生的就餐得到保障。

小院议事厅、圆桌工作法、拉家常议事会、“五位一体”多元调解、街道协商员、下交群评……接诉即办改革5年来,基层创新智慧不断涌现。多元主体深度参与,让城市治理有了更多的“参谋”和“帮手”,改革协同力量不断扩大。”市政服务局副局长蔡兵表示。

2023年,12345常态化开展“开放日”活动,市民企业代表、基层干部、新就业群体、媒体人、优化营商环境监督员

等定期到12345参访交流,了解接诉即办为民企服务机制;市政协从“每月一题”中筛选出10个问题作为政协民主监督重点议题,搭建政协委员知情明政、参与首都城市治理的平台;

法院系统发挥司法治理在“每月一题”涉法涉诉问题治理中的积极作用,推动诉源治理和主动治理联动深化;

“热网”中心开通抖音、京东、去哪儿网等头部平台企业的热线转接功能,群众消费纠纷处置进一步提速;京津冀三地17个城市政务服务便民热线诉求事项“一键互转”,区域社会治理协同发展同频共振……

接诉即办,正在凝聚越来越多的社会力量参与城市治理,共建共治共享的社会治理格局日渐形成。

“热网”中心开通抖音、京东、去哪儿网等头部平台企业的热线转接功能,群众消费纠纷处置进一步提速;京津冀三地17个城市政务服务便民热线诉求事项“一键互转”,区域社会治理协同发展同频共振……

接诉即办,正在凝聚越来越多的社会力量参与城市治理,共建共治共享的社会治理格局日渐形成。

“热网”中心开通抖音、京东、去哪儿网等头部平台企业的热线转接功能,群众消费纠纷处置进一步提速;京津冀三地17个城市政务服务便民热线诉求事项“一键互转”,区域社会治理协同发展同频共振……

接诉即办,正在凝聚越来越多的社会力量参与城市治理,共建共治共享的社会治理格局日渐形成。

“热网”中心开通抖音、京东、去哪儿网等头部平台企业的热线转接功能,群众消费纠纷处置进一步提速;京津冀三地17个城市政务服务便民热线诉求事项“一键互转”,区域社会治理协同发展同频共振……

接诉即办,正在凝聚越来越多的社会力量参与城市治理,共建共治共享的社会治理格局日渐形成。

“热网”中心开通抖音、京东、去哪儿网等头部平台企业的热线转接功能,群众消费纠纷处置进一步提速;京津冀三地17个城市政务服务便民热线诉求事项“一键互转”,区域社会治理协同发展同频共振……

费用。同时,公立医疗机构应建立健全内部价格管理制度,严格规范自身价格行为,并严格执行医疗服务价格公示制度,在服务场所显著位置通过多种方式公示医疗服务项目、价格及服务规范等内容,落实好住院费用清单、明码标价等相关规定。此外,国家或省市卫生行政主管部门禁止临床使用的医学诊疗技术,不适用本市各项价格政策。

2022年,“轨道上的京津冀”主干骨架基本形成。京津冀区域营运性铁路总里程达10933公里,较2014年末增长39.4%。北京丰台站通车运营,进一步促进京津冀核心区1小时交通圈形成。

近八成。全年新建约30所学校,共新增中小学学位约3.6万个。

在韧性城市建设层面,全年已启动危旧房改造(含简易楼腾退)20余万平方米,完工老旧小区改造205个。

京津冀协同发展战略格局日渐清晰。报告显示,自2017年以来,本市累计疏解提质一般制造业企业2093家、区域性专业市场和物流中心640个,其中2022年完成一般制造业企业疏解提质166家;雄安新区“交钥匙”的3所学校实现竣工交付;通州区每年保持固定资产投资规模千亿元以上。

清华大学通州校区复现红砖紫藤花

本报讯(记者 曲经纬)在城市副中心生机勃勃的财富管理生态圈中,教育和人才培养板块再度“上新”。记者从市规自委通州分局获悉,清华大学通州金融发展人才基地项目近日获得“多规合一”会商意见,加快建设进程,扩大副中心财富管理“朋友圈”。

该项目位于城市副中心06组团03街区,宋庄镇与永顺镇交界,总建设用地约14.16公顷,总建筑面积约46.68万平方米,由清华大学自筹资金建设,计划用于搬迁五道口金融学院和继续教育学院。建设内容涵盖教学、科研、办公、学生宿舍、学员公寓及相关配套设施用房。

根据设计方案,项目规划四个地块,整体打造疏密有致、动静有分的校区环境。采用“一个中心、两个围合”的功能布局,以“清华院子”为中心,由教学功能组团构成内核,科研、行政、会议、生活组团构成外圈,并通过慢行环路串联。

校园整体以体现清华文化的红砖、红色陶板为主,玻璃幕墙等现代元素为辅,既传承主校区文化特质,又体现了金融校区简洁的现代风貌。在门户空间、开放广场、庭院空间、建筑出入口等重要节点,也都强化了红砖、紫藤花

等清华标志元素,用以提升导向性、营造场所感和归属感。

项目规划了多个公共空间,形成康体步道、学者之路、清华院子、紫藤广场、教学庭院等多层多元连续的室外开放空间体系。建筑单体也广泛设置半地下庭院、室外阶梯、屋顶花园、共享中庭等,与校园公共空间交织渗透,形成丰富的活动功能载体。

地块间则通过地下地上连廊构建步行为主、慢行为辅的立体交通体系,并结合“清华院子”核心景观开展道路一体化设计。将具备社会属性的建筑沿街布置,结合广场、街道、绿地等开放空间和教学管理需求,设置多层次安防体系,利用绿植间隔,促进城校共融。

市规自委通州分局相关负责人表示,校园整体按照绿色建筑三星标准建设,精心打造超低能耗、近零能耗示范建筑;搭建BIM+GIS+数据中台,实现从规划设计到施工运营全流程智慧管理,建立校园智慧信息管理系统,可与清华大学主校区互联互通。

据悉,清华大学通州金融发展人才基地项目作为“一三三函”重点项目,已于2022年3月先行开展土方护坡施工,计划2025年建设完成。

支持航空公司根据航线网络拓展需要用好境外第五航权;推动优化签证和出入境政策,提高通关便利化水平,提升国际航班出入境效率。

为进一步推动国产民机走出国门,这位负责人说,民航今年将做好C919、ARJ21售后服务,做好C919、ARJ21改型优化适航审查,推动国产民机性能持续提升;做好CJ-1000A、AG600等国家重点型号审定,推进C919飞机LEASA认可审查等。

民航局相关负责人表示,民航今年将积极扩大与“一带一路”共建国家航空安排,深化与中亚、中东、非洲等地区的项目合作;提升现有三、四航权资源使用效率,提升现有三、四航权资源使用效率,提升现有三、四航权资源使用效率。

值得注意的,新版规则

南航之后,东航近日发布《关于调整东航客票退改规则的公告》。两家航司的新版客票退改规则扩大了客票免费退改范围,生效日期同定为1月10日零时起。

东航新规中新增了航班起飞前30天之外的免费退改规定,南航的退改规定最长为起飞前7天。其次,南航将机型变动致无法成行、航班经停点延误、机场转场、不可抗力等因素均纳入客票免费退改适用范围。东航的机票免费退改范围还多了一条“航班变动导致的航程改变”。

值得注意的是,新版规则

中南部国内客票自愿退改标准(适用除北京大兴国际机场、成都天府机场以外其他市场)大幅降低。自愿变更费用降低至最高60%,现行规则为最高100%(经济舱N/R舱位);自愿退票的费用降低至最高75%,现行规则为最高100%(经济舱R舱位)。最便宜的经停手续费由100%最低降至5%。

截至目前,国航等航司尚未发布跟调整的。不过记者注意到,1月5日晚,国航在官方微信公号上发布消息称,国航移动端服务再升级,2024年1月1日起为每位国航注册用户发放两张国内无理由退票券。

要点和折子工程进行解读。据了解,全市国防动员体制改革全面完成,全市利用人防工程补充城市功能短板,紧扣社会发展和民生需求,进一步扩大人防工程便民试点范围,服务城市和改善民生能力不断增强。

今年,本市将继续加强人防设施平急两用资源共建共享,按照城市更新和灾后重建计划,推进防空警报建设,完成10处临山临水防空警报器的技术改造,融入城市预警报知体系。

本市推动防空警报融入城市预警报知体系

本报讯(记者 王琪鹏)本市将加强人防设施“平急两用”资源共建共享,持续推动防空警报建设融入城市预警报知体系。去年,本市已在平谷区完成4个试点的建设,让防空警报在防汛救灾、森林防火中发挥作用,实现了防空警报资源共享应用的突破。这是记者从全市国防动员工作会议上了解到的。

1月5日,2024年度全市国防动员工作会议举行,总结2023年国防动员工作,并对2024年工作

要点和折子工程进行解读。据了解,全市国防动员体制改革全面完成,全市利用人防工程补充城市功能短板,紧扣社会发展和民生需求,进一步扩大人防工程便民试点范围,服务城市和改善民生能力不断增强。

今年,本市将继续加强人防设施平急两用资源共建共享,按照城市更新和灾后重建计划,推进防空警报建设,完成10处临山临水防空警报器的技术改造,融入城市预警报知体系。

要点和折子工程进行解读。据了解,全市国防动员体制改革全面完成,全市利用人防工程补充城市功能短板,紧扣社会发展和民生需求,进一步扩大人防工程便民试点范围,服务城市和改善民生能力不断增强。

今年,本市将继续加强人防设施平急两用资源共建共享,按照城市更新和灾后重建计划,推进防空警报建设,完成10处临山临水防空警报器的技术改造,融入城市预警报知体系。

要点和折子工程进行解读。据了解,全市国防动员体制改革全面完成,全市利用人防工程补充城市功能短板,紧扣社会发展和民生需求,进一步扩大人防工程便民试点范围,服务城市和改善民生能力不断增强。

本市调整76项公立医院医疗服务价格

本报讯(记者 王瑛琦 嵇喆)1月24日起,本市公立医疗机构将调整全瓷固定修复、动态血糖/葡萄糖监测等76项医疗服务价格项目,并将医用骨、静脉插管两项耗材纳入医保与工伤保险范围,同时调整皮肤扩张器置入术、耳廓畸形矫正术等13个项目的医保和工伤保险支付范围。

调整的76项医疗服务价格项目包括全瓷固定修复、动态血糖/葡萄糖监测、心

脏磁共振增强成像、经直肠彩色多普勒超声检查、睡眠呼吸监测过筛实验等,同时明确医保和工伤保险报销政策。两项手术使用可收费医用耗材医用骨、静脉插管纳入医保与工伤保险范围,其中静脉插管限体外循环手术使用时收费。同步废止70项现行相关医疗服务价格项目或手术使用可收费医用耗材。

医保和工伤保险支付范围调整的13

个项目包括皮肤扩张器置入术、扩张皮瓣转移修复术、耳廓畸形矫正术等。这些项目中,除耳廓畸形矫正术、再造耳廓整形耳甲腔耳屏成形术两项项目的医保支付范围为“甲类”,其余11项医保支付范围均为“乙类”。13项的工伤保险类别均为“甲类”。

市医保局要求,公立医疗机构要严格按照价格政策规定和临床诊疗规范向患者提供服务并收取费用,不得收取未列明的

2022年总规划实施体检报告公众读本发布

中心城区人口“内降外升”

本报讯(记者 陈雪柠)2023年底,《北京城市总体规划实施体检报告公众读本(2022年度)》在市规划自然资源委网站公布。从首都功能、城市规模、空间布局、生态底线、城市治理、安全韧性、区域协同七个方面总结城市建设治理的“年度成绩单”。

2017年,党中央、国务院批复《北京城市总体规划(2016—2035年)》。按照“一年一体检、五年一评估”的要求,本市将体检评估机制作为总体规划实施的重要抓手,发现问题、破解难题。首都规划正在一步步从“愿景图”变成“实景图”。

根据报告,本市首都功能不断优化提升。亚洲金融大厦投入使用,国家会议中心二期稳步推进内部改造;中轴线中轴保护工作持续推进,保护整治成果显著;推动全球服务贸易联盟等10家国际组织登记成

立,在京落户国际组织达114家;怀柔综合性国家科学中心展现雏形,12家重点实验室入选首批标杆全国重点实验室。首都数字经济迈入新发展阶段,数字经济增加值占地区生产总值比重达到41.6%。

2022年末,全市常住人口规模2184.3万人。从分布来看,总体规划实施以来,人口空间布局调控成效显著,中心城区内外人口呈“内降外升”态势。坚持减量严控与存量更新,本市城乡建设用地规模持续减少,生态空间进一步拓展,并牢牢守住132平方公里战略留白用地,面积相当于约45个颐和园。随着《北京市城市更新条例》通过并施行,本市城市更新走向法制化,项目实施取得积极进展。

报告显示,2022年,本市划定生态保护红线总面积约4517平方公里,约占市域面

积27.5%,较2018年提高约1.4个百分点,全市自然保护区全部纳入红线。全年共完成高标准农田建设6万余亩,新建恢复湿地661公顷。新一轮百万亩造林绿化工程圆满收官,两轮百万亩造林绿化工程累计完成219万亩,森林覆盖率达到了44.8%。第一道绿隔隔离地区公园基本闭合。

加强城市精细化管理,本市聚焦民生实事不断努力。报告显示,经过两轮公交专用道优化调整,本市对71条公交专用车道开放公共日和法定节假日使用专用,打通三环路公交专用道断点。小客车年均出行强度相较2015年下降约9.6%。中心城区慢行出行比例升至约49%。商品住房中,共有产权住房和中小套型普通商品住房约占61.9%。全年空气质量优良率

积27.5%,较2018年提高约1.4个百分点,全市自然保护区全部纳入红线。全年共完成高标准农田建设6万余亩,新建恢复湿地661公顷。新一轮百万亩造林绿化工程圆满收官,两轮百万亩造林绿化工程累计完成219万亩,森林覆盖率达到了44.8%。第一道绿隔隔离地区公园基本闭合。