

推进“三大三强” 答好“二十年之问”

“接诉即办”有了专员队伍

接得更快 派得更准 办得更实

本报记者 冯维静

“最后一公里问题，解决了！”随着通州区宋庄镇万泰保障房项目的持续推进，周边基础设施也日趋完善，前不久，共享单车也实现全域投放，解决了居民“最后一公里”难题。这是今年通州区委组织部组建“接诉即办”工作专员队伍以来，与属地合作解决的诸多问题之一，通过“一对一”专管工作机制，让“接诉即办”工作接得更快、派得更准、办得更实。

专员专管搭起群众诉求“畅通桥”

周一傍晚，已过下班时间，但在宋庄镇的一间会议室里，每周一次的“接诉即办”调度会仍在紧张进行。白菊是负责宋庄镇的“接诉即办”工作专员，调度会是全镇梳理一周“接诉即办”重点工作的例会，也是她总结一周督导工作的好机会。一个月前经过区委组织部的严格审核，白菊被选入了通州区“接诉即办”工作专员队伍，和五名同事组成小组，负责宋庄镇、通运街道等4个街镇和区体育局、城管委等5个委办局，并同这些单位的“接诉即办”工作人员一道工作，一方面全流程跟踪监督典型工单的处置过程，另一方面对各单位“接诉即办”的诉求量、成绩排名、主管领导调度情况、主管科室的运转情况和区域性疑难问题等进行全面调研。

为了尽快进入角色，白菊做了大量功课，翻阅了今年1到3月以来，通过市民服务热线派发到各单位的工单，里面详细记录着诉求人反映的问题和处理结果，对诉求是否解决、诉求人是否满意逐一做了标注。其中一条关于宋庄镇“万泰保障房项目周边基础设施不完善”的工单引起了她的注意，今年1月到3月，该点位共接收工单10余件，都是有关共享单车的问题，包括还车不便、运力不足等。针对群众反映情况，白菊立即会同宋庄镇政府市民诉求处置中心及环境卫生服务中心，分析研判市民诉求、制定工作方案，并积极与区城管委、市机关事务管理局及美团集团沟通协商，形成一套由运营企业负责、由乡镇托底保障的方案。

就在几天前，居民“最后一公里”问题终于解决了，目前，保障房周边已经设置临时还车点，美团集团负责共享单车的运力保障，每日投放共享单车数量不少于100辆，方便周边5平方公里内人民群众的出行。“我们专员和对接单位的接诉即办工作人员，每天都要进行各个方面的沟通交流，每周都要座谈调度，充分发挥能动性，就能更快地补足短板。”白菊说。

互补分配为联动打好基础

记者了解到，在“接诉即办”工作专员工作安排中，依据“工作便利和业务协同的原则”，对专员实行互补分配。“所谓的互补分配，就是把街镇、委办局的年轻干部分配到有所交集的部门。”作为负责全区“接诉即办”工作的牵头部门，区城市管理指挥中心相关负责人介绍，之所以这么做，是因为在调查研究中发现，委办局和街镇“接诉即办”时存在很多交集，“比如街镇接到一个工单，问题不仅涉及镇里的业务科室，还涉及一些权属部门，办理这一工单需要多家单位密切配合，采用互补分配的方法，可以为今后部门联动打好基础。”



保障房周边已经设置临时还车点，方便周边市民出行。记者 唐建/摄

相关报道

副中心政务服务：一件事一次办

本报讯(记者 陈施君)今年以来，副中心政务服务中心会同进驻审批部门，全面推行“一件事”集成服务模式，从企业和群众视角出发，将关联性、办理量大的多个事项集成办理，推动“一件事一次办”，赢得了企业群众的广泛赞誉。4月初，呷哺呷哺餐饮管理有限公司设在通州区的17家分店欲办理变更负责人和联络员的业务。了解到企业的服务需求后，通州区市场监督管理局联动副中心政务服务中心，主动采用“一件事”集成服务的模式，通过集中受理、批量办理的方式，让经办人全程只去一个窗口、只对接一名工作人员，就一次性完成了17家分店业务的批量办理。

通过多件事整合为一件事，优化流程、减少环节、压缩时限，“一件事”集成服务模式有效推动

了政务服务的提质增效，提高了企业群众办事的满意度和获得感。通州区政务服务和数据管理局相关负责人表示，下一步，副中心政务服务中心将继续推进“一件事”集成办事场景落地，落实多件事一次办，切实减少办事环节和办理时限，让企业群众享受到政务服务改革带来的便捷与高效，感受到副中心营商环境不断优化传递出的活力与温情。

此外，互补配合的好处还可以拓宽专员的学习面，开阔眼界。从街镇抽调的专员到了委办局，在原有的业务范围以外，能接触到另一个陌生的业务领域，能学习到街镇的好做法。当专员工作结束回到原单位后，他们会把这些经验推广下去，从而提升原单位的“接诉即办”成效。不仅如此，互补配合还可以有效防止推诿现象。在深入了解各单位的业务情况后，专员在今后遇到需要相互补位配合的情况，会更有同理心，从而更好地协作。

群智群力解决问题

“虽然只有1个月的时间，但对我来说却深有感触，几乎每天都有同事问我，你看这个工单是不是涉及城管的业

务。”从张家湾镇综合行政执法队抽调成为专员的姜顺严告诉记者，前几天他接触一个工单，涉及违法建设的问题，属地单位的联络员就跑来咨询他，是否需要“吹哨”城管部门。他了解后发现这是历史遗留问题，城管部门执法权有限，还需要找规自部门协同认定处理。果然，他的建议被迅速采纳，第二天镇里就向规自部门“吹哨”，目前该工单正在有序解决中。

在“接诉即办”的工单表里，有一个栏目是需要领导批示落实情况，如果群众反映的问题没有实质性解决，这一问题就会反复出现在工单的栏目里，对于反复出现的问题，领导会着重批示给具体的负责人，并追问未解决的原因，督促其彻底解决。“虽然只是工单里的一个栏目，但体现的是以人民为中心的发展思想。”姜顺严决定把这个好做法带回本单位，在今后的工作加以运用。区城市管理指挥中心相关负责人表示，“接诉即办”专员专管工作机制是一项创新举措，也是密切条块关系的重要途径。在日常工作中，城指中心和专员之间、专员和对接单位之间通过沟通交流互相学习，实现了学学相长、学用相长，群智群力解决问题。在今年接下来的时间里，专员们将会发挥专业优势，了解基层痛点、难点，帮助分析问题，找出解决对策。区域指挥中心将根据专员反馈，每天跟踪群众诉求难点和集中问题，做好日督办、日调度，确保群众诉求得到合理解决。同时，专员单位也将主动联系专员，寻求专业指导，发挥专员作用，通过双向发力，推动“接诉即办”成绩稳步提高。

区人大代表开展执法检查

推动非物质文化遗产“一法一条例”落实

本报讯(记者 陈施君)今年是《中华人民共和国非物质文化遗产法》实施第13年，《北京市非物质文化遗产条例》实施第5年。昨天，根据市人大常委会部署要求，市人大常委会组织区人大代表对通州区非遗“一法一条例”实施情况进行执法检查。张家湾镇唐人坊成立于2004年，挽救了濒临失传的“北京绢人”这一精湛

的工艺。创始人唐燕从零开始，遍访名家，挖掘、传承并利用现代材料与技术，将这项传统技艺发扬光大。区人大代表走进各个展区，详细了解“北京绢人”历史沿革、制作工艺和技艺传承等情况。花馍属国家非物质文化遗产，兼具观赏性和食用性。在台湖镇艺禾糖小苑旅游发展有限公司，区人大代表通过

听取图文讲解、实地观摩等形式，详细了解花馍的历史文化背景及制作工艺。在随后召开的座谈会上，区文化和旅游局、区财政局、区卫生健康委员会分别汇报了贯彻实施《中华人民共和国非物质文化遗产法》和《北京市非物质文化遗产条例》情况。区人大代表就相关工作发表意见建议。会议对通州区“一法一条例”实施

情况给予肯定，要求，要正确认识非遗保护工作的重要性和必要性，从促进文化认同和增强社会凝聚力的高度认识非遗保护传承利用的重大意义，认真细致做好相关工作。要健全非遗保护工作机制，积极开展非遗宣传展示活动，吸引社会力量广泛参与。区人大常委会副主任任鲁新红，副区长秦涛参加。

将服务“送到”失能老人身边

通州区完成2500张养老家庭床位建设

本报讯(记者 冯维静)通州区创新探索“养老家庭照护床位”项目，为失能老年人家庭提供适老化改造、智能化支持、专业化服务。目前，全区已完成2500张养老家庭床位建设，把服务送到了许多失能老人身边。前些年，中仓街道张女士的婆婆因意外摔到后瘫痪在床，“每次给老人翻身都很困难。听说通州开始试行‘养老家庭照护床位’项目，我立马报了名。”张女士说，经专员上门评估后，养老家庭照护床位搬进了老人家。“这个床比家里用的床矮一些，而且能摇起来，给老人翻身、喂饭、按摩的时候，不仅我轻松，老人也更加舒服了。”

与床位一同搬进老人家里的，还有配套的智能设备和专业的养老服务。通州区联合第三方机构，为每张养老床位配备监管系统，老人的睡眠情况、心跳指数等数据，可随时上传至家人手机或第三方后台。82岁的李建国也是养老家庭照护床位项目的受益人。“心率异常、呼吸异常，请及时处理！”上周，通州区智慧养老家庭照护床位监管服务中心平台弹出老人的预警提示。收到提示后，平

台工作人员立即拨通家属电话，并将情况反馈至距离老人家最近的老年公寓。公寓工作人员第一时间赶到，将老人送往医院救治。通州区民政局相关负责人表示，养老家庭床位的建设将养老服务机构的专业服务向家庭延伸，保障居家特殊老年人的基本养老服务需求，让老人的居家生活更安全、更便捷、更舒适。目前，2500张新增床位已经全部建设完成，相关服务机构已经陆续根据《通州区养老家庭照护床位建设管理实施细则》(试

行)》中的服务内容、流程、床位服务备案等规定提供服务。在此基础上，通州区将进一步调研老年人需求，研究将不符合养老家庭照护床位服务对象条件却有需求意愿的老年人纳入养老家庭照护床位服务范围。此外，还将利用联通服务数据监管系统，结合日常服务监管发现的问题，优化并加强监管技术支撑和监管服务稽核，确保各项家庭养老照护床位服务按质按量落实到位，不断提升照护床位服务对象的满意度和获得感。

拉萨市夺底街道到马驹桥镇考察交流

本报讯(记者 池阳)4月23日至25日，西藏自治区拉萨市城关区夺底街道代表团来到通州区马驹桥镇，考察交流基层党建、基层治理、城市精细化管理、产业发展工作，深化对口协作。代表团先后参观了富力尚悦居小区、马驹桥镇政务服务大厅、神驹大地美术馆，了解小区楼门文化、党建、近邻会客厅、“热线+网格”等基层治理工作经验。并前往联东U谷展厅、小米工厂实地考察，了

解企业招商理念和“新质生产力”的发展动能。座谈会上，两地交流了对口协作成果以及经济社会发展情况。2023年，夺底街道通过马驹桥镇援藏资金，主动谋划林卡发展，积极完善基础设施。目前，正在持续开展林卡提升改造项目工作，进一步巩固林卡旅游经济、稳定农牧民增收。两地负责人表示，将加强沟通交流，进一步拓展合作领域，推动对口协作向更深层次、更高水平迈进。

“五老”宣讲团走进北苑街道

本报讯(记者 王军志)昨日，通州区“五老”宣讲团走进北苑街道，讲述“老有所为”的初心故事，诠释“强国有我”的使命担当。据了解，为推进基层关工委做好“五老”工作，激发“五老”热情，不断挖掘、调动和服务好社区内的“五老”资源，更好地推进青少年思想文化建设工作在社区得到有效提升，2024年区关工委将宣讲团工作与“五老”队伍建设有机结合，启动了通州区关心下一代大讲堂。昨日，大讲堂走进北苑街道开展宣讲。

宣讲团成员中，有与新中国同龄的通州摄影家孟繁信，有在家里建“三迁堂”的老校长孟繁信，还有“毛猴”非遗传承人张凤霞，他们用自己的故事，诠释了“老有所为，强国有我”“生命不息，奋斗不止”的精神力量。“在关心、教育、培养下一代工作上，‘五老’有着丰富的经验优势、政治优势和亲情优势，我们下一步将不断培育壮大‘五老’队伍，传承弘扬优秀家风、民风，引导好、教育好广大青少年群体向上向善，为全区关心下一代工作贡献北苑智慧、树立‘北苑榜样’。”北苑街道相关负责人介绍，

中学生走出校园体验农事

本报讯(记者 田兆玉)春耕如诗，大地如画。日前，于家务乡联合潞河中学于家务校区开展“春耕·耕耘人生 春耕·种植希望”首届“春耕”活动。学生们亲身体验农事劳作，感受农耕文化的独特魅力。“春雨惊春清谷天，夏满芒夏暑相连……”伴随着农耕机械的轰鸣声，学生们手执闹春龙，唱起来《二十四节气歌》，在歌声中表达了五谷丰登的美好愿望。随着轰鸣声，披挂红花的机器开动了。在激动人心的“点春”环节，领导、教师、家长与学生共同将五彩花

朵粘贴在班级希望之树上，象征着播种希望、开启新的成长篇章。各班立起寓意深远的班牌，昭示着“万象耕新 向上向善”“乐享其‘种’ 但问耕耘”“充‘植’自我 蓄势待发”“茁壮成长 春山可望”的成长期待。接下来，学生们将在春耕、夏耘、秋收、冬藏的季节更迭中，亲身体验农事劳作，感受中华优秀传统文化中蕴含的对勤劳、智慧与美好生活的不懈追求。于家务乡将继续健全“家校社”协同育人机制，开展形式多样的精神文化活动，助力辖区青少年健康成长。

台湖社区卫生服务中心开展儿童预防接种宣传 小朋友给“多肉宝宝”打“疫苗”

本报讯(记者 池阳 通讯员 刘丹)“小朋友们好，我要问你们一个问题，你们知道我们为什么要打预防针吗？”4月25日是全国儿童预防接种宣传日，今年的主题是“共同行动，接种疫苗，为全生命周期护航”。日前，台湖社区卫生服务中心的医务人员来到台湖镇中心幼儿园，用多肉植物给孩子们上了一堂生动的活动课。“大家看看自己的左胳膊上是不是有个疤痕？你们知道它是怎么来的吗？”台湖社区卫生服务中心预防科护士长常梦月询问台下的小朋友，立刻得到了热烈的回应，“我知道，是疫苗留下的。”“是打疫苗留下的疤。”……从寻找胳膊上的卡介苗疤痕开始，常梦月为小朋友讲解了接种疫苗预防传染病的重要性，引导他们树立及时接种疫苗的意识。

为了加深小朋友的印象，医务人员邀请小朋友一起动手种植“多肉宝宝”，并用注射器浇水，好似给“多肉宝宝”打疫苗。随后，小朋友们还仿照医院接种疫苗时候的接种本，为自己的“多肉宝宝”做了专属卡签。常梦月表示，希望通过“保护多肉宝宝”行动，让小朋友在寓教于乐的氛

科技小院开展鲜食玉米新试验

本报讯(记者 田兆玉)地膜覆盖技术具有增温保墒和抑制杂草等作用，近日，通州区农业农村局在科技小院开展全生物降解地膜鲜食玉米试验，增加科技小院“科技范儿”。日前，区农业农村局农业(种植)技术推广中心组织技术人员会同市农业技术推广站及农科院环境与可持续发展研究所专家，走进潞城镇大豆庄村科技小院，进行全生物降解地膜试验工作。据了解，地膜残留导致的白色污染是农业面源污染防治的一个重要组成部分，全生物降解地膜在

使用过程中可以在自然环境条件下较快地分解成为易于被环境消纳的碎片。此次试验应用的全生物降解地膜是农科院研制的又一新型地膜，产品由PLA(聚乳酸)、PBAT(聚己二酸/对苯二甲酸丁二酯)原料混合，但结构中增加了PLA的含量，完成对PBAT材料的密度提升，并在降解地膜材料的表面形成降解保护层，使降解地膜具备时间可控的降解诱导期，实现地膜的可控降解。区农业农村局农业(种植)技术推广中心技术人员表示，接下来他们还将对地膜降解情况及玉米生长情况进行定期监测。

管道破裂漏水 多方合力解民忧

本报讯(记者 柴福娟)“感谢镇政府、居委会帮我们解决了难题，现在地下管道修好了，也不漏水了，我们的生活用水恢复了正常。”说起前段时间地下管道维修的事，中泽雅苑小区409号楼2单元的居民们纷纷为梨园镇政府和居委会点赞。日前，中泽雅苑小区一单元楼，因卫生间地下管道破裂导致严重漏水，需要进行紧急抢修、更换管道。“当时发现屋里墙脚被水洒湿了一大片，赶紧给物业打电话，他们看完隔壁说肯定是地下管道漏了。”小区住户李女士说道。发现问题后，梨园镇第一时间调集相关资源，各项工作迅速开展。为确保抢修工作顺利推进，物业工作人员在单元门口张贴了停水

通知。同时居委会工作人员也对该单元居民进行逐户通知，并建议居民注意节约用水。“为减少施工期间可能带来的影响，我们告知居民积极配合，如有任何疑问或发现异常情况，可第一时间与居委会或物业服务公司联系。”工作人员说道。为尽快恢复正常供水，保障居民生活，镇城乡建设办公室(物业)快速响应，派专人到现场查看，与居委会、物业服务公司沟通解决方案，制定措施。一方面做好居民安抚及解释工作，另一方面发挥物业服务联盟的作用，为物业服务公司提供维修工程单位。在多方努力及协调下，约一周时间，中泽雅苑小区409号楼2单元的供水恢复了正常。