

有解思维应民呼 一办到底暖民心

本报记者 冯维静

“人民城市人民建、人民城市为人民。”2019年，北京全面启动党建引领接诉即办改革，一条12345市民服务热线，一头连着千家万户的急难愁盼，一头连着超大城市治理现代化的时代考题。七年深耕，城市副中心累计受理群众诉求276万件，如今全区响应率100%，解决率、满意率稳居全市上游，连续12个月位列全市优秀档次。

276万件工单，就是276万道考题。通州区持续深化党建引领接诉即办改革，坚持有解思维、以办为先、换位思考、一办到底——凡事总有解，接诉就行动，将心比心办，办就办到位。七年之间，民有所呼，我有所应，接诉即办从工作要求沉淀为治理自觉，融进了副中心的大街小巷、烟火日常。



坚持以办为先 让办理跑出“加速度”

城市治理，快就是态度。海量诉求、细碎难题、突发险情，考验的是接的速度、办的效率。走进通州区城市管理指挥中心，全域可视化大屏实时跳动着每日工单总量、诉求热点分布和各街镇处置进度。依托自主研发的“通通有解”AI智能助手，语音实时转写、关键词智能抓取、点位精准定位一气呵成，基层人员处置疑难诉求，5秒钟即可调取同类案例、政策依据和落地方案。目前，全区持续强化“秒接速办”机制，诉求平均办理时长缩短15%，管道疏通、路灯不亮等15类高频简易诉求实现极速处置。

快，更体现在群众最着急的时候。除夕夜，万家团圆之际，永顺西里社区一住户家中自来水主管道突然崩裂，大水喷涌而出，不仅威胁屋内财产安全，还影响整个单元的用水。求助电话刚挂断，社区应急处置随即启动：一边对接住户锁定漏点、连夜筹备抢修，一边逐户敲门提醒居民储水备用，看到独居高龄老人，工作人员扛起床装水送上门。次日中午，破损管道修复完毕，全单元恢复供水。“速度真快！”居民程女士由衷感叹。不到24小时的应急处置，守住了除夕夜千家万户的安稳。

这样的速度，每天都在刷新。马驹桥镇团瓢庄村村口，施工临时设置的石墩横亘路面，车辆频频紧急避让——工单秒级签收，多部门同步到场，从群众来电到道路恢复通行，全程不到1小时；玉桥街道源泉苑小区，居民家中下水管道堵塞渗水，工单43秒完成响应，网格员十余分钟敲开房门，一小时内管道彻底疏通；永乐店镇56分钟排除路灯倾斜隐患；新华街道44分钟点亮居民夜归路，从“接诉”到“解决”，不到一小时，急事已办结，民心即安定。通过小事快办、急事速办，真正以“副中心速度”传递“民生温度”。

坚持有解思维 让治理下好“先手棋”

276万件诉求，既是群众的求助清单，也是城市治理的“体检报告”。通州区跳出“接一件、办一件”的被动应付，从海量工单里找规律、寻病根：“每月一题”盯住高频问题，“工作方案、问题清单、责任清单、政策清单”压实主管部门责任，主动治理推动“每月一题”诉求同比下降37.38%，累计获得500余项成果，如优质供水服务覆盖新增近5万人；完成281座单村供水站专业化运维，农村水质抽检合格率从去年63%提升至超90%，相关诉求同比下降66.6%；促进就业困难人员实现就业1.07万人；完成老楼加装电梯105部；实现全区医疗机构互联网诊疗全覆盖，诉求量大幅下降。

临河里街道铭悦园社区顶楼居民刘女士家中，一场雨后窗边外墙渗水，墙面起皮返潮，家具床品被浸泡。社区接诉后第一时间联动物业上门，帮忙转移家具、除湿晾干，精准锁定漏点。事情本可以到此为止，社区却多问了一句：一户渗漏，其他楼呢？以此为契，社区对辖区4个小区21栋楼宇开展拉网式排查，梳理出顶楼防水层失效、墙体开裂等共性风险，建立台账、登记销号，统筹专业力量完成顶楼外墙防水专项修缮，累计排查整改汛期各类隐患20处。事后，刘女士专程送来锦旗——“心系百姓解难题，情暖邻里办实事”。一面锦旗，道出的是从“办一件事”到“解一类事”的治理跃升。依托大数据研判，全区持续深化“夏病春治”，提前整治房屋漏雨、道路积水、施工扰民等季节性难题，推动夏季高发诉求同比下降23.46%，其中，房屋漏雨诉求同比下降32.33%，供水保障诉求同比下降81.83%，群众获得感明显提升。

系统治理同样在商圈破题。北苑

地标商圈，日均客流约9万人次，非机动车保有量约5000辆，配套停车位仅3000余个，非机动车挤占盲道、乱停乱放等乱象，半年引发496件诉求。街道巧用“加减乘除”工作法：增停车位供给、补硬件短板，减城市乱象、除安全隐患，以联动治理放大效能，在商业繁华与城市秩序之间找到平衡点。

坚持换位思考，让服务带着“人情味”。接诉即办，说到底是在做人的工作。工单的背后，是邻里矛盾、情感羁绊与生活困扰的交织。通州区坚持“既解问题、更解心结”，把群众的事当成自家的事，解决诉求注重把心贴到群众的位置上想办法。

新华街道如意社区吉祥园小区西门人行横道旁，一棵果树被虫害蛀空，树干明显倾斜，正对居民出行要道，一旦倾倒极易伤人。社区按程序提交砍伐申请，74岁的刘阿姨却情绪激动地找上门来，眼角泛着泪——这棵树是她已故母亲亲手栽种的，几十年光阴，承载着一家人满满的思念：“我知道要保安全，可心里实在过不去这个坎。”

工作人员没有生硬推进砍伐流程。他们坐下来，听老人讲这棵树的故事，陪着她重返现场，指着虫蛀空心、歪斜的树干，讲清风雨天倾倒的现实危险；眼见老人懂了安全，却仍难释怀，社区拿出一个两全方案：砍伐病树后，原址补栽一棵石榴树——石榴寓意多子多福、红火兴旺，旧日的记忆换个方式留在原地。“这个好，这个好！”刘阿姨连声称赞，还亲手参与了栽种。如今，新的石榴树在小区门口扎了根，隐患消除了，思念也有了安放之处。

换位思考，还化解了台湖镇万平社区的“分贝拉锯战”。这个常住居民超5000人的社区，6支文艺队伍200多名中老年居民，长期挤在仅200平方米的下沉广场活动，队伍抢地盘、比音量，噪声穿墙入户，投诉不断。社区没有简单地一禁了之，而是站到文艺队员的位置上想一想：大家要的不过是

一方活动空间。于是盘活三处闲置室内场地，分队伍划定专属时段，配套场地公约和积分激励。曾经吵得不可开交的广场归于安静，邻里重回和谐。

小事同样不小办。郎东村居民韩女士长期被夜间噪声搅得无法安睡——大车碾过污水井盖，哐当作响。村委会不当小事敷衍，工作人员赶赴现场反复排查，找到病根：井盖下的橡胶减震垫被碾压磨损，失去缓冲。换上新胶垫，噪声从源头消除，工作人员还专程沟通，确认韩女士睡上了安稳觉。

坚持一办到底 让共治画好“同心圆”

在通州，办结不是终点，办到位才是标准。依托“热线+网格”深度融合，全区优化划分8125个单元网格，社区、农村、商圈、道路全域覆盖，网格员主动巡查、前置发现，严防问题反弹——马驹桥镇移走石墩后，网格员随即开展常态化巡查盯守；铭悦园修缮完工后，隐患台账仍在动态更新。近年来，区领导累计调度上千次，推动200余项历史遗留重难点问题有效破解；全区累计“吹哨”1.6万次，跨部门、跨层级破解疑难诉求；专项帮扶、台账攻坚、领导包案、未诉先办预报告等机制层层压实责任，让“马上办”更有“办到底”的底气。

一办到底，也把越来越多的人拉进了“一起办”的行列。从居民议事厅、小院议事厅，到外卖骑手、快递小哥的“小哥议事厅”，普通市民从治理的旁观者变为参与者、监督者、共建者；穿梭街巷的新就业群体随手上报隐患、反馈问题，成为基层治理最鲜活的“前哨力量”。人人关心、人人参与、人人共享的治理共同体，正在副中心加速形成。

七年砥砺，276万件工单，见证着通州区接诉即办从起步探索到深耕提质、从被动响应到主动治理的完整蝶变。数字跃升的背后，是道路障碍的快速清除、深夜噪声的悄然平息、漏水房屋的修缮翻新、邻里心结的消融抚平，是万千家庭的安稳日子。

面向未来，通州区将持续深化党建引领接诉即办改革，聚焦群众急难愁盼，以优化机制提效能、以强化队伍强本领、以攻坚顽疾破难题、以补齐短板惠民生，不断提升基层治理水平。从一盏路灯重新点亮，到一座大桥顺利通车，从一张工单的办结到一类问题的根治，有解思维、以办为先、换位思考、一办到底——这16个字，写就了接诉即办七年的通州答卷，也必将刻在副中心的大街小巷，写进千家万户的烟火日常，写进群众实实在在的获得感里。

