

丰台区政府部门绩效考核将满足群众需求摆首位

群众不满意就“扣分”

□通讯员 林瑶 高嵩

2月3日晚，家住丰台区蒲黄榆四里的王先生回家后，感觉屋子里的温度很低，一摸暖气也特别凉，又没有看到任何停暖的通知。为了尽快弄清楚情况，王先生拨打了丰台区城市环境热线96005。

“问题今天早上就解决了。”在2月5日96005的回访中，王先生说道：“百姓的事儿都是寻常事儿，暖气暖了，连心也跟着暖了。”

快速解决不再是个例

记者从北京市丰台区城市管理监督指挥中心（简称丰台区城指中心）获悉，根据群众的不同诉求，热线要求各承办单位完成的时限也不一样。但是从今年开始，各承办单位将更重视热线派出的案件，因为这些内容纳入了丰台区年度绩效管理考评。

96005相关负责人介绍，“像承办单位在规定时间内完成情况、主动和群众沟通的情况、群众对他们的满意情况等，都会有一个相应的分数，到年底汇总后，成为年度绩效考核成绩中的一部分，这样他们服务群众效果的好坏，就非常好了。此外，那些处理得特别好的，还会得到相应的加分。”

满足群众需求摆首位

据悉，96005成立于2012年9月，负责受理环境、秩序、民生、安全、教育等问题，市12345受理的有关丰台区的问题，也会被派到这里来。其实，早在成立之初，为了让各单位能够重

视热线派遣的案卷，96005对各承办单位的办结情况就有考评，碰到不容易解决的问题或效率特别低的单位，还会与区纪检、监察部门配合，进行联动督办。

但随着群众主动维权的意识不断增强及热线工作的不断深入，即使是采用各种手段要求案件办结，也难以满足所有群众的需求：如承办单位将问题解决了，却没有及时反馈办理情况，群众不了解进展，就会认为没有解决；碰到有的问题暂时解决不了，承办单位也不解释，让群众感到问题石沉大海、自己也无人问津；有的单位即使回复了，也是打官腔、套模板，依旧获得不了群众的理解。因此，以办结率来要求承办单位，既无法达到增强服务意识的目的，更谈不上通过热线的设立，来增强政府与群众沟通的初衷。

这次，在考评中增加反馈和满意情况，无疑是给承办单位设置了更高的工作标准。将成绩纳入政府年度绩效考核，则体现了丰台区对于热线工作的重视，是对群众呼声的重视，也使得喊了

很久的“将人民群众摆在首位”的口号，首次有了明确的衡量标尺。

考核尺，更是戒尺

96005成立至今，共受理群众诉求122987件，涉及各类与群众生活息息相关的部门共72个，其中，有60个是政府部门。目前，政府绩效考评作为单位、领导干部评优或是问责的重要依据，将热线工作纳入其中，无疑对各单位加强办理群众诉求都具有极大的促进作用。

在考评中，除了涵盖办结率、反馈率和满意率之外，如群众拨打热线投诉承办人员业务不熟练，没有正确解答或处置职责范围的来电咨询、诉求，或沟通过程中态度不积极、用语不文明，以及拒绝告知单位名称、姓名和联系方式等，都将被扣除相应的分数。

这也意味着，在丰台区各政府部门的面前，今后将时刻悬着一把戒尺，不断敲打自己，不仅要满足群众诉求，还要更快、更好、更熟练。



我国首台家庭计算机在景山学校“安享晚年”

□本报记者 任洁 文/摄

别看现在计算机已走入千家万户，早在20年前，它可是不折不扣的“奢侈品”，很多人听都没听说过。我国第一台家庭计算机，是漂洋过海的“舶来品”，现在安静地保存在京城一角。昨天，景山学校举办新学期开学典礼，记者得以在学校校史馆里见到它。

说是计算机，可它长相与现在的计算机不太一样，有点“特别”：黑色外观，一头是外表很像打字机的键盘，看着很古朴，通过线连接着一台“电视机”。原来，这台计算机没有专属显示屏，当年需要接在电视显示屏上使用。它使用的语言是APL，自带家庭游戏卡。

虽然现在已经过时，当年，这台计算机可是稀罕玩意儿，作为那时美国非常流行的家庭计算机，1979年时任国务院副总理的方毅同志赴美考察时受命带回，

后来赠送给景山学校。得到这台宝贝后，景山学校成立了全国首个计算机兴趣小组和教研组，开始在校园推广计算机知识。

30多年过去，计算机已不再是稀罕物，第一台家庭计算机也结束使命，静静地躺在校史馆的玻璃柜里“安享晚年”。

曾在景山学校读书的余晨上世纪80年代获得了全国青少年程序设计竞赛一等奖，他对这台计算机还有印象，说：“母校给我留下的最深记忆是宽松、自由的环境，还有对科学知识的推崇。”毕业后他考上北京大学，如今已经是易宝支付高级副总裁。昨天，他应邀回到母校，和另外四位校友一起回忆学习生活。

据了解，景山学校今年将迎来55岁生日，5月3日校庆日前后，校史馆将对校友开放，展示出第一台家庭计算机等一批记载学校发展历史的珍贵物件。

老人误丢重要物品 环卫工翻遍垃圾帮找回

□通讯员 尹智/文 吴惠民/摄

3月2日，北京电视台“特别关注”栏目记者来到北京环卫集团第一分公司，对清运二中心驾驶员钟建华进行了采访。钟建华在清运作业时帮助一位老人将重要物品从垃圾中找回。老人的儿子陈先生电话联系电视台，电视台记者决定要采访钟建华本人。于是陈先生随同记者前来表示感谢，亲自为钟建华送上一面写有“城市环卫，无私奉献，真诚相助，为民解忧”的锦旗。

春节前夕，36岁的环卫驾驶员钟建华在清运牛街春风垃圾楼的垃圾时，恰遇陈先生焦急地要进入垃圾楼，钟建华上前问明情况，原来是他不慎将老父亲的身份证件、医疗证件和一个月量的药品误当成垃圾扔掉，已经进入垃圾楼的集装箱了。

钟建华便宽慰他：“您不要着急，集装箱的口太小，不好操作，既然在这个集装箱里，我一定会帮您找到！”于是他带着陈先生来到集装箱垃圾车卸车地点——马家楼垃圾分选转运站，将清运回来的一整箱压缩



的垃圾卸下，二话不说跳下去一耙子一耙子地把垃圾翻了个遍，终于帮陈先生找到了物品。

陈先生很感动，当即要以现金酬谢。钟建华婉言拒绝了，他说：“举手之劳，您别客气，这是我应该做的，我们每个环卫工人遇到这种情况都会这么做的。要说给钱，您这个不是‘打我们环卫工人的脸’嘛！”

陈先生在接受采访时说：

“小伙子人特别好，能找到东西对我父亲来说太重要了，我真诚地感谢他，也深深地被环卫工人的热心和朴实感动了。希望电视台等媒体能广泛宣传，‘雷锋’就在我们身边啊！”



简讯



听障学生获赠助听器

3月3日是全国“爱耳日”。昨天下午，市残联在北京市启暗实验学校举办主题为“安全用耳，保护听力”“爱耳日”活动。畅听自然听力连锁公司向5名听障学生和15名贫困中老年听障残疾人捐赠了总价20万元的助听器，也让他们感受到有声世界的美好。 本报记者 邱勇 摄影报道

积水潭医院手术用上三维导航

本报讯（记者 黄葵）昨天记者获悉，北京积水潭医院脊柱外科成功开展术中即时三维导航手术2000多例。

脊柱外科手术近年得到很大的发展，但是由于脊椎手术本身特点，手术难度和危险性很高。

积水潭医院自2002年12月引进红外线主动计算机导航系统，在国内率先成功开展了该技术在脊柱外科领域的系统临床应用研究。至今，共进行计算机导航辅助脊柱外科手术两千多例，其中包括X线虚拟透视导航44例，CT三维导航108例，以及目前最

先进的第三代导航——术中即时三维导航近2000例。

随着该技术的逐步发展完善，已显示出精确定位的明显优点，提高了手术的安全性，并且术中X线照射量大大减少。

中华老字号 绿色放心酒

订购电话：69412536
登报咨询电话：63522410