

习近平新时代中国特色社会主义思想 指引下 ——新时代新作为新篇章 做好首都新时代街道工作



拆除违规隔断、老楼安装电梯、重铺小区管线……

群众身边事实现“接诉即办”

□本报记者 盛丽 文/摄

2月24日，大兴区观音寺街道接到市民反映，街道首座御园一住户正在客厅里打隔断，住户准备把房屋内部结构改造成群租房格局。街道接到派单后立即责成居委会核实，居委会联合派出所、流管办工作人员当即前往查看。通过居委会做房主和中介工作，告知房屋不得打隔断出租以及群租、群住的危害，中介主动拆除隔断。截至2月25日10时30分违规隔断已拆除。

这次拆除违规隔断是观音寺街道“接诉即办”典型案例中的一个。据了解，为了做好接诉即办工作，街道对市长热线、网格巡查、信访等渠道群众反映的共同需求进行统一梳理、汇总出九大类2419件，并作为2019年工作方向。如针对老年人上下楼梯困难，街道办事处征求意见，完成双河南里19号楼整楼7部电梯安装工作，并已投入使用。

街道依托“镇街吹哨、部门报到”，成功解决了居民多次反映

的饮用水压力不足问题，并对小区管线进行了重新铺设。此外，对广阳大街两侧商户未通天然气的历史遗留问题，街道办事处通过协调城管委、能源办及燃气四公司，共议设计及施工方案，最终推动64家商户安装天然气，预计3月份开工。

此外，坚持创新机制。由事先批示办理改为事中督办事后考核。坚持值勤备岗。依托购买服务，动员社会力量，整合科室人员，24小时值守热线，应急事件随时办理。坚持主动响应。通过街道值班电话，微信公众号等反映的诉求与12345一样办理，对有代表性典型性共性问题迅速在工作群中交流，同步对照检查类似情况，一并处理。

观音寺街道是大兴区“闻风而动 接诉即办”工作开展的一个缩影。据了解，大兴区将12345市民热线作为“哨声源”，接到诉求后相关单位第一时间与群众取得联系，及时响应反映

人。对于群众反映的问题，做到“闻风而动，接诉即办”，提高办理质量和效率。针对跨地区、跨部门的复杂难题，通过“镇街吹哨，部门报到”机制解决，实现小事不出社区村、大事不出镇街、难题部门能报到。

对于群众提供的建议给予充分肯定，对于群众咨询类问题将相关政策向群众解释到位，对于群众合理诉求第一时间上门办理。各属地、各职能部门持续加大精力、人力、物力、财力的投入，为及时解决群众诉求提供基础保障，切实落实好市民热线“接诉即办”。

据了解，2016年至2018年，大兴区连续三年市民服务热线“三率”排名16区第一名。2019年1月1日，市级直派镇街以来，大兴区创建了“六步工作法”，着力提升群众诉求办理水平。截至目前，该区群众诉求“三率”响应率100%、解决率54.29%、满意率70.67%，综合排名全市16区第二名。

曙光街道探索“社区合伙人”机制

□本报记者 白莹

2月27日，记者从海淀区曙光街道了解到，该街道为落实“街道吹哨、部门报到，地区鸣笛、家家出力”工作机制，探索建立了“在党组织领导下的社区治理合伙人机制”，探索党建引领基层治理新路径。

今年春节前，困扰着上河村社区836户居民的废物堆放问题，终于解决了。上河村社区党支部书记、主任王颖梅告诉记者，由于历史原因，社区两年内换了3家物业公司，社区的14栋楼地下空间堆放着很多废弃废物废料，安全隐患严重，无人管理。

随着街道建立的“社区合伙人”机制，社区党组织负责召集各相关部门定期开会研究工作；居委会、业主委员会通过在社区内发放宣传材料，让每户居民知晓此事；社区物业管理公司积极配合社区工作；城管科、社区派出所等作为“后援团”，齐心协力，

终于在1月15日至18日，清运了48车垃圾。

通过“社区合伙人”机制的建立，该社区还陆续解决了因高层电梯未及时年检而集中停运、小区锅炉房管理移交影响冬季供暖、物业管理电费账户接管不顺畅等诸多因社区管理主体矛盾产生的影响社区居民正常生活的焦点问题。

海淀区曙光街道党工委副书记田增介绍，社区治理合伙人机制与以往社区治理协商平台不同，突出三个特点，由原有“平面圆形”工作模式变成“立体锥形”工作机制，凸显社区党组织引领社区各类组织和各项工作核心领导地位；由原有“平行协商”工作模式变成“纵向联动、横向协作”工作机制，充分利用“吹哨报到”工作体系形成社区治理生态系统良性互动的新型伙伴关系；由原有“责任型社

区治理”工作模式变成“资源型社区治理”工作机制，通过挖掘工作资源和上级倾斜政策，给予社区治理工作更多工作保障。

通过梳理社区治理各方职责任务明确“六个责任主体”，社区党组织是社区治理的“主心骨”、社区居委会是社区治理的“组织者”、社区全体业主（居民）是社区治理的“当家人”、社区物业管理公司是社区治理的“大管家”、上级业务指导部门和街道各职能部门是社区治理的“后援团”、参与社区服务保障的其他社会单位是社区治理的“共建者”。通过理顺社区各类议事程序、畅通社区各类沟通渠道、形成社区问题反馈机制、搭建社区有效工作平台，逐步构建完整的基层治理“社区命运共同体”。

下一步，该街道将在试点的基础上完善机制内容，逐步在全部社区推广运行。

精简网上报件 实施电子证照

施工许可证可在“家”领

□本报记者 张江艳

数据多跑路，群众少跑腿。为优化营商环境，市住建委创新施工许可审批改革，充分运用“互联网+政务服务”的工作模式，优化网上服务流程，全面实施了施工许可证电子证照、精减网上报件、联合验收资料审验全程网上办理等工作，施工许可审批效率创新高，大大方便了办事单位。

申报材料由13项精简至4项

从去年开始，办理施工许可的单位发现，需要提交的审批材料越来越少。记者了解到，通过大力精简审批要件，目前申报材料已经由原来的13项精简至4项。通过信用管理，将原有的审批要件精简为法人承诺（资金证明、消防意见书、项目经理证书复印件等）；直接取消了用地批准手续、施工合同备案等要件。同时将工程质量监督注册、工程施工安全监督备案和建设工程施工许可证核发合并办理。建设单位除提交施工许可申报材料外，无需再提交其他材料。

2018年6月1日起，对非必须招标的工程项目，建设单位采取自主决定发包方式的，在确定工程项目施工单位、监理单位后，建设单位在办理施工许可证时不再提交施工、监理合同备案材料，直接办理施工许可证。

此外，对取得施工许可证的社会投资项目，可按自愿原则申请全程网上办理，网上审核通过后，现场验收可在7个工作日内完成。

通过精简审批要件、合并办理流程、完善网上服务，施工许可审批办理时限由原来法定的15天压缩至5个工作日。

网上“提前服务”反馈意见

市住建委相关负责人介绍，目前已在施工许可办理中启用“提前服务”工作程序。审批部门在办理施工许可证时，将先通过网上查看材料、反馈意见，让办事单位补齐补正纸

质材料后，到现场一次办好，实现“最多跑一次”。

办事单位在网上申报施工许可证后，审批部门可通过办公平台查看相关申报材料，并通过系统反馈办理意见。办事单位对有关材料进行补齐补正后，可持纸质材料直接前往政务大厅综合窗口申报。窗口工作人员核对纸质材料与系统上传材料一致后可直接收件。

施工许可证在“家”领

去年3月，在北京城建房地产开发有限公司工程管理部办公室内，本市首张由企业自行打印的电子施工许可证出炉，办事企业通过网上申请、打印，在家就可拿到施工许可证。

市住建委工程建设管理处介绍，自2018年3月1日起，在施工许可证申领流程中，运用互联网手段服务企业，全面实行建筑工程施工许可证电子证照。建设单位在施工许可业务办理完成后，可以随时在电脑或手机上调取、打印、留存相关电子证照。电子证照设置二维码防伪标识，单位和个人可通过手机扫描二维码，即可实时读取数据进行验证，实现了快捷、防伪。

市住建委相关负责人表示，建设单位自行打印的加盖了电子签章的施工许可证电子证照与建设行政主管部门打印发放的施工许可证具有同等法律效力。

按照市住建委出台的《北京市住房和城乡建设委员会关于进一步明确施工许可审批分工的通知》，自去年开始，跨区的轨道交通线性工程、单体规模十万平方米以上的市级重点工程等由市级审批，其他工程全部下放至区级办理施工许可手续。通过审批下放，90%以上的施工许可审批均可在工程项目所在地就近办理。

**优化营商环境
北京在行动**



电动车登记上牌服务送上门

“服务送到家门口，全程有指导，既快捷又方便，这回骑车上路心里也踏实了。”刚办理完电动车临时标识的西宏苑小区居民孙女士说。昨天，丰台区南苑街道把“超标”电动自行车临时号牌发放点“搬”进社区、企业、学校等场所，变被动工作为主动服务。丰台交通支队大红门大队（“一区一警”警务工作站）民警，为居民进行全程指导帮助，让辖区居民“足不出户”快速、便捷完成办理。

本报记者 陈艺 摄影报道