

小到捡拾钥匙 大到纠纷打官司

# “功能嵌入式”街区治理平台大小事全管

□本报记者 白莹文/摄

捡拾钥匙、清除马蜂窝、拆除地锁、解决邻里纠纷……在海淀区学院路街道展春园街区工作站，与居民生活密切相关的大小事情，都能在这里得到“一窗受理”，围绕平安建设主题，打造“功能嵌入式”街区治理平台。

## 融合街区资源解决服务居民难点问题

目前，展春园街区工作站内部设置“四站一室”共5个“嵌入式”功能区。四站：学院路街道综治中心第一平安建设工作站、北京市公安局海淀分局东升派出所第一（地大）社区警务工作站、学院路街道接诉即办展春园站、学院路街道展春园新时代文明实践站、学院路街道“郑朝工作室”。

运行4个多月以来，截至2019年年底，展春园街区工作站共接待各类群众诉求和来站咨询254次，来访需求涵盖环境整治、安全隐患、政策咨询、法律援助、人民调解、生活求助等各类问题。平安建设工作站共开展各类联合检查



25次，消除隐患125处。便民警务站共接出警182次，办理居住证167余件，接待社区警务诉求15次。接诉即办共受理各类诉求79件，全部按照流程处置办结。新时代文明实践站举办社区文明实践主题活动8场，近200名群众到站参加活动。郑朝工作室开展律师进社区、法律进街区等各类主题活动23次，民事纠纷调解、法律咨询受众约1300人次。

## 一窗受理实现颜色分拣

“一窗”即街区工作站前台窗口，负责统一接待来访群众，登记群众诉求。颜色分拣机制即将群众诉求按照五种业务进行颜色标记，并一一归口至色彩对应的“四站一室”。由业务站室进行处置。红色事项为综治中心第一平安建设工作站业务，对需综合执

法事件进行会商和部署，统筹公安、消防、安全生产、食药、城管执法等平安建设力量，推动综合执法中心实体化运行。蓝色事项为东升派出所职责范围内的受理警情和群众求助事项，由便民警务站负责处理解决。绿色事项为接诉即办展春园站业务，同时处置街道接诉即办专项工作平台派发的案件和群众直接反映至街区工作站的案件。按照“小事不出社区，大事不出街道”的原则，街区内能协调处置的需及时解决，街区内无法解决、需上级协调的案件及时上报街道。橙色事项为新时代文明实践站业务，收集群众对文化实践活动、图书借阅等的需求建议。黄色事项为“郑朝工作室”业务，主要包括调解群众矛盾、开展法治宣传、提供义务法律咨询、提供法律援助四大职能。

## 专业律师调解家庭纠纷

展春园社区内一居民因家庭房产问题，五兄妹反目，家庭矛盾掀起风波。该居民向展春园街区

工作站“郑朝工作室”提出调解需求。2019年9月17日下午，居民五兄妹均应邀来到展春园街区工作站，“郑朝工作室”专门请来了具有丰富经验的徐卫平律师进行现场调解。调解过程历时近4个小时，徐律师围绕法律责任、份额分配等问题进行深入讲解，五兄妹就房产份额等问题初步达成一致意见。在经历了调解全过程后，当事人对“郑朝工作室”加班加点、全心投入的敬业精神竖起了大拇指。

郑朝介绍，工作室以“倾谈式沟通、专业化呼应”为引领，以展春园工作站为依托、以街道司法所为主体、以第三方社会力量为补充，以地区律师专业调委会和东升派出所治安纠纷、民间纠纷联合调解室为支撑，协同街道公职律师、社区法律顾问、东升法庭庭前调解、国信公证处以及各职能部门、地区大学生志愿者等多方力量，全方位、多层次、多角度地为居民群众提供与党代表倾谈沟通及综合性公共法律服务活动。

## 不忘初心 牢记使命 主题教育进行时

北京12345接诉即办

# “接诉即办”让企业获得“市民服务”

□本报记者 博雅 通讯员 张媛媛

“没想到企业的诉求第一时间得到受理，并且快速解决，避免企业更大的损失，为大兴区市场监督管理局的服务和效率点赞。”在大兴区商事税务分中心，企业负责人带着一面“高效服务为民，优质服务兴企”的旗帜赠送给窗口办事人员。

原来，为进一步优化营商环境，提高政务服务水平，畅通企业诉求表达、回应、办理渠道，建立服务企业长效机制，北京12345市民热线2019年10月12日正式开通企业服务功能。2019年，大兴区市场监督管理局共受理12345接诉即办工单15810件。

“接电话、派诉求、收反馈、记回访”，接诉即办联起了政府与市民之间的桥梁，实现了“网上政府”24小时不打烊。而今，

这条滚烫的热线增设企业服务专席，让企业获得“市民服务”。

据介绍，“接诉即办”按照企业事项的不同类型，实行即时、3天、7天、15天的四级办理反馈时限管理。而根据诉求类和投诉举报类事项，对一般事项7天之内办结答复；复杂事项15天之内办结答复。特别是，对时限内不能办结的要向企业反馈下一步工作措施和办结时间，进行挂账处理。由此，实现“接诉即办”从服务市民向服务企业延伸。

记者了解到，从“接诉即办”到“主动出击”，为更多企业解决难题。2019年，大兴区市场监督管理局协助首都机场集团设备运维管理有限公司等26家重大项目企业顺利落地，批量办结入驻大兴国际机场航

站楼企业232户次；服务北京华邈药业有限公司等重点企业40余家，并且发放一对一服务包；参加开展优化营商环境政策讲座5场，精准破解信息不对等难题，惠企千余户次。

区市场监督管理局相关人员介绍，通过早响应、快解决、暖答复、治源头、重投入，逐步深入处理企业诉求，认真分析梳理，主动深挖案源，重点追踪，化“被动响应”为“主动出击”。同时，加强事前指导，根据企业需求提供有针对性的咨询服务及业务指导，并提供全流程协办服务。海底捞总部即海鸿达（北京）餐饮管理有限公司顺利从开发区迁入大兴区。今年，海底捞将在原有62家分店的基础上增设30家分店，预计纳税3亿元以上。



# 民盟医疗专家为空巢老人送健康

□本报记者 崔欣 通讯员 暮山 文/摄

近日，学雷锋送健康民盟医疗专家公益志愿服务队来到朝阳区安贞街道安华里社区的老党员李春志家中，开展春节慰问活动。据悉，这也是志愿服务队开展的为空巢老人送健康、送温暖志愿服务。

今年76岁的李春志与老伴王秀兰属于空巢家庭。王秀兰长期患病卧床，行走十分不便，生活十分艰难。为此，民盟朝阳医支支部把慰问李春志一家作为支部每年的重要议事日程，连续多年来一直开展着送健康、送温暖活动。志

愿服务当天，谢国庆、陈焯、王志华等民盟医疗专家们一进门就围在了王秀兰的床旁询问病情，并为老人进行了专科检查，还一再叮嘱老人的服药事宜。

据民盟医疗专家志愿服务队召集人穆军升介绍，老党员曾经为祖国、为人民作出了突出的贡献，他们的生活遇到了困难，需要组织和社会给予激励、关爱和帮扶。特别是空巢老人，更需要生活上给予照顾，在感情上给予慰藉。而“奔走国事，关注民生”历来是民盟的优良传统。

# 接诉即办 昌平群众满意率一年提升21.5%

□本报记者 周美玉

近日，天通苑南街道奥北中心社区接到居民成女士打来的微信语音电话，反映楼下丰巢快递柜半夜开门关门声音特别大，十分扰民。奥北中心社区立即与合立方物业公司联系，并到现场核实情况。

经了解，该快递柜距离居民楼不到10米，收取快件关门声确实扰民。奥北中心社区立

即与合立方物业公司沟通，该物业公司经过与丰巢快递柜相关负责人沟通后，将快递柜移至小区道路两侧，并将处理结果反馈给居民。

2019年，天通苑南街道奥北中心社区共接收群众诉求60余件，办结率达到90%。面对不断增长的群众需求，该社区不断创新“接诉即办”工作机制，通

过建立的“多方微信群”，实现居民“点单”到社区工作人员“接单”工作模式。

天南街道“接诉即办”工作是昌平区“接诉即办”工作的一个缩影。记者了解到，2019年，昌平区共受理市民热线诉求12万余件，问题解决率、群众满意率较年初提升24.7%和21.5%。

# 猎头机构专业化服务获用人单位肯定

□本报记者 张晶

2018年年底，本市出台的“猎十条”，促进猎头机构与用人单位精准对接，探索由政府引导、市场运作、专业服务有机结合的模式和路径。近日，京东方、北汽蓝谷、旷视科技、诺禾致源等本市企业通过猎头机构寻访到急需紧缺人才，这些人才在专业水平、工作经历等方面都与用人单位需求相匹配，同时猎头机构的专业化服务

也得到了用人单位的充分肯定。据悉，“猎十条”是国内首个专门支持“猎头”发展的政策文件，也是本市首次发挥市场机制作用，鼓励用人单位通过猎头机构在全球延揽急需紧缺人才的创新举措。由市人力社保局牵头向各类用人单位征集急需紧缺人才岗位需求，搭建用人单位与猎头机构的供需对接平台。