

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

接诉即办,架起政府与群众间的“连心桥”

——记密云区密云镇市民诉求处置中心负责人曹旭

□本报记者 王路曼

直面问题深入一线 每月超500单诉求件件有回应

据了解,自2019年北京市大力推动“接诉即办”工作以来,曹旭便坚持对群众诉求闻风而动、快速响应,努力办好群众身边的操心事、烦心事、揪心事。跟无数个“接诉即办”工作者一样,她倾心奉献、真诚服务,积极作为,全面提高“接诉即办”工作效率。

“‘接诉即办’工作涉及民生领域方方面面的工作,不仅要了解政策、各部门的职责分工,还要具备一定的组织协调能力。”曹旭告诉记者,负责“接诉即办”工作以来,面对专班业务能力有待加强、全区考核排名靠后等问题,她一方面主动加强与密云区域指中心的沟通学习,用最快的速度将工单办理流程、考核排名政策吃透,提高专班业务能力和工作水平;另一方面,她迎难而上,率领专班日夜坚守在密云镇市民诉求处置中心,奋战在工作一线,及时与反映人核实诉求情况,精准转派工单,跟进诉求办理结果,尽最大努力解决群众合理诉求,逐步提高工单办理的响应率和满意率。

“目前我们每月的接单量在500到600个之间,坚持百分之百响应率,百分之百办结率。提高响应率、办结率,不仅要讲速度,更要讲方法。”曹旭表示,在坚持每天专班分析会制度、每周五村书记例会过程中,他们及时研判、收集群众关注的热点难点问题,主动开展工作,实现“未诉先办”。同时摒弃“头疼医头脚疼医脚”问题,直面现场,由点及面、举一反三,从源头上



曹旭(中)

减少诉求总量,实现从一件事到一类事的治理,提高解决群众诉求的能力和水平。

“在解决长安、南菜园回迁居民质疑回迁房质量和解决配套设施等问题上,我们通过组织召开专题见面解答会,主动与诉求人见面沟通,统一耐心细致地解答居民的各种疑问,公示质检报告,以及下一步的工作措施及做法,确保群众安心入住,提高群众幸福感。”曹旭说。

针对问题找准“症结” 高效回应和解决群众诉求

为了及时高效解决群众的诉求,曹旭带领专班人员每周对“接诉即办”工作进行数据汇总、

分析,从诉求热点到被诉主体情况进行梳理,以问题为靶向,剖析诉求难点、热点,找出“症结”,力求寻求根源治理,切实逐步实现降量提率。聚焦群众普遍反映的突出问题,职责交叉、亟需协调的高频难点诉求,坚持“分类施策、标本兼治、滚动推进、全程督办”。同时,她还结合“街乡吹哨、部门报到”机制,根据事件情况、性质、解决问题的根源,吹响“日常哨”“攻坚哨”“应急哨”,迅速响应百姓的诉求与呼声,能解决的马上解决,一时不能解决的多部门协商解决。

今年9月底,密云镇市民诉求处置中心街道居民马女士的来电,反映她所居住的李各庄村内

没有排水设施,雨季道路积水严重,希望有关部门能尽快修建排水设施。“接单后,我分析这类涉民生问题很容易出现爆单风险,第一时间便向上级汇报。”曹旭表示,李各庄村为水库移民接收村,该村部分区域已经拆迁“上楼”,但多年来仍有135户村民未进行拆迁。由于建村时间早,村内基础设施不完善,未拆迁区域地下供水管道锈蚀破损非常严重,跑冒滴漏情况频发,雨污水排放系统杂乱不堪,给群众生产生活和村庄环境造成了严重影响。

对于老百姓反映的问题,密云镇政府对此高度重视,积极向上级部门请示汇报,争取项目和资金支持。今年,在密云区水务局的大力支持下,密云镇开始实施李各庄村未拆迁区域给排水改造项目,预计投入资金664万元,对该区域供水、污水和雨水系统进行全面改造。

“目前该项目已经完成招投标,将于近日正式开始施工,预计年底前基本完工。”曹旭说,项目完成后,将彻底解决群众饮水和污水排放问题,显著改善村庄基础设施和环境面貌,切实提升群众生活品质。

同心抗疫“不掉线” 涉疫诉求24小时内办结

乘着“老百姓的事再小也是

大事”的为民情怀,曹旭主张群众反映的每个问题,都要确保第一时间采取行动,及时派单给涉及到的村和科室站办,从而有效保证工单的办理时间、速度和效率。面对新冠肺炎疫情防控,她身先士卒,安顿好家庭,主动请缨投入到疫情防控工作中。

一天晚上八点半左右,大唐庄李先生拨通了市民热线,反映自己母亲的肾药已经用完,因健康宝出现弹窗不能带母亲到医院就医取药,需要及时解决弹窗问题。接到工单后,曹旭迅速与李先生核实情况,了解到诉求人已经按要求完成3天2检的核酸检测,但由于没有核酸检测结果无法解除弹窗。她在安抚诉求人情绪、让其耐心等待结果的同时,与镇疫情专班负责人、镇卫生服务院联系沟通,在政策允许的情况下,经与区卫健委核实后为其出具了核酸检测阴性证明,于当晚解除弹窗,及时帮助李先生解决了其母亲看病取药的问题。

曹旭说,疫情防控工作中,坚决做到“接诉即办”不打烊,涉疫工单秒响应。在解答防疫政策、解除健康宝弹窗、隔离就医等涉疫工单中,曹旭主张立即与镇疫情专班、镇卫生服务院联系沟通,按照政策规定,第一时间解决群众的诉求,真正做到2小时内响应、24小时内办结,体现了“接诉即办”同心抗疫“不掉线”的担当与责任。

守护地铁“生命线”的“变电医生”

——记北京地铁供电分公司运检师孟艺兵

□本报记者 周美玉

“安全是地铁的‘生命线’,守护安全就是我们的职责。”这样一句话出自北京地铁供电分公司第六维修项目部第四维修部运行检修师孟艺兵之口,这是他守护首都地铁安全供电的信念。在地铁供电分公司从业26年,他曾参与计表检修、故障处理、施工改造、抢险抢修、职工培训等工作;曾自行研发多个项目,实现了自动化通信故障检测与修复,为公司节约大量维修资金。

作为一名高压电工,孟艺兵一直刻苦钻研、勇于创新实践,他深知没有精益求精的态度和高超技艺无法保障首都地铁的安全供电。2019年,9号线750V开关的电源模块出现了故障,电源模块发热严重,已经把底部的绝缘片烤糊,存在着火灾隐患,同时



全线的电源模块都存在相同的故障隐患。由于更换规模过大,备品又不充足,他提出了边修边换的方法,先用备件替换旧模块。由他带领创新工作室人员对更换

的旧模块进行维修检测,修好后再换到其他车站。直到把全线的模块更换一遍,经过了1个多月的奋战,9号线全部的电源模块都处于正常状态。

2019年至今,作为职工创新工作室的领军人,孟艺兵带领成员自主维修了750V开关间接脱扣器、直流屏触摸屏、400V失压电子继电器、750V二次系统电源、交直流屏电源互投器等10多种140多台不同的设备,解决了房山线直流屏触摸屏黑屏故障、9号线400V电压继电器故障、房山线交直流屏互投器故障等问题,保障了电力设备的可靠运行,节约维修资金约130余万元。

凭着过硬的基本功,孟艺兵具有很高的技术水平和故障排除能力。面对疑难故障,他能够快速准确地查找故障点并排除故障,保证设备正常运行。面对复杂的自动化设备,他还自学了单片机原理和计算机语言,编写出了可检查微机装置通信的电脑程序,针对故障的微机装置进行修

复,搭建自动化试验平台和模拟仿真站,自行研发整流柜二次模拟盘。

孟艺兵将自己的技能倾囊相授,针对职工培训中对牵引整流柜的薄弱环节,自行制作一套整流柜二次设备仿真模拟平台。经过3个多月的创新攻关,制作出了两套整流柜二次回路仿真模拟盘,为供电职工提供了整流柜的学习、考试、比赛平台。地铁整流柜二次设备仿真模拟盘获得第32届北京市企业管理现代化创新成果一等奖。

孟艺兵职工创新工作室还承担了项目部的职工培训及技能比武,为供电分公司培养中级工23人、高级工26人、技师2人,其中技师杨艺森在2019年北京市工业和信息化职业技能竞赛中取得了实操第一名的成绩。