

“急难愁盼”问题得到有效解决 民生保障水平稳步提升

东城区去年受理“接诉即办”27万余件

□本报记者 边磊

以群众诉求问题为依据,细化完善“七有”“五性”综合评价指标,加强指标监测考评、热线高频薄弱问题梳理,全力解决群众最忧、最盼、最急的问题……2022年,东城区共受理“接诉即办”群众诉求27万余件,紧紧围绕民生难题,不断深化“吹哨报到”“接诉即办”改革,推动“主动治理、未诉先办”,一大批群众“急难愁盼”问题得到有效解决,民生保障水平实现稳步提升。

开展“攻百难 解民忧”专项行动 推动群众百项疑难诉求解决

东城区从62万网格案件和24万“接诉即办”案件中,围绕人

群、区域、事项、行业、社区五个维度,分类梳理群众集中诉求,制发《东城区关于开展接诉即办“攻百难 解民忧”专项行动工作方案》,计划用三年左右时间,推动群众百项疑难诉求解决。由包括书记、区长在内的四套班子领导牵头负责、主责单位集中攻坚、每月调度督办。

2022年确定的28件攻坚事项已经全部圆满完成,实现了诉求总量有效降低、群众满意度大幅提升的目标。例如,锡拉胡同9号院因环境脏乱、基础设施问题导致诉求高发,东华门街道通过与京诚集团联动,精准对接居民诉求,修缮方案与居民达成一致。经统筹调度,明确资金、节点和工作方向,经过近两个月的提升工程,现在的锡拉胡同9号院面貌焕然一新,居民诉求得到彻底解决。建国门街道甘雨二巷23号、25号房屋滴漏问题季节性高发,街道经过多次现场调度测绘、完善修缮方案,确定在不增加居民额外支出情况下,由京城集团房产所牵头修缮,有效解决了季节性房屋滴漏及路面不

平问题,得到了居民认可。

建立疑难问题推进机制 有序推进难点问题项目治理

东城区各部门、各街道结合本领域、本辖区诉求难点,按照“数据分析、路径研判、项目推动、资金保障、绩效评价”闭环工作流程,从难处着手,解决了一系列高发诉求。天坛街道重点区域环境秩序和道路停车整治、东花市街道“一步两有一联动”电动车隐患治理、新中西街路面铺设等一批项目有效落实,困扰群众多年的问题得到切实解决。

结合东城区实际,聚焦群众普遍反映13个高频共性突出问题,通过“一方案三清单”,实行全年部署、滚动推进。2022年前11月,东城区“每月一题”13个问题诉求量同比下降近36%。共享单车停放、集中供暖诉求分别同比下降70%和20%。解决历史遗留不动产登记问题8个项目341套房屋,“办证难”诉求实现源头减量。全区已建充电设施

接口达到2.2万余个,电动自行车充电设施实现住宅小区和平房胡同全覆盖,居民充电便捷安全得到保障。

加大关爱帮扶力度 优化完善服务管理方式

东城区发挥“接诉即办”工作“一网情深”工作服务模式作用,推广“亲情工作法”,加大慰问帮扶关怀力度。联合专业社会组织,开展“春风行动”,对重点诉求人提供专业心理辅导,帮助诉求群众解开心结。后续,将以“春风行动”为依托,积极构建以“人”为中心的关爱帮扶机制。

此外,发挥网格化管理优势,东城区将热线高频多发和解决率低的问题和点位纳入城市管理网格主动发现的重点内容,推动网格监管与热线诉求衔接融合。坚持“一哨一考”“吹哨全留痕”,引导街道用好用足“吹哨报到”机制,解决“接诉即办”难点诉求和城市管理“老大难”问题。2022年,东城区网格平台共受理区级内部监督案件

62.4万余件。全区共受理城市环境类热线诉求1.1万件,区级监督员核实相应诉求点位6千余处,立案督办2千余件。

推进数据平台升级 强化科技赋能基层治理

东城区稳步推进“热线+网格”平台升级改造,重新构建数据中心库,为“每月一题”“七有五性”监测提供多场景数据应用。开发“接诉即办”督办系统,打造起指尖上的“接诉即办”信息平台,实现了“接诉即办”案件动态实时掌握、在线督查督办。加强数据分析应用,提高重要案件办理优先级,为“主动治理、未诉先办”提供数据支撑。

“民生无小事,枝叶总关情”。2023年,东城区将通过完善系统平台,优化工作流程,健全考评机制等方式,进一步压实牵头单位首接责任,促进督办协办单位紧密配合,凝聚工作合力。继续深入开展“每月一题”治理、“攻百难 解民忧”专项行动。

九棵树街道发放抗原试剂守护老年群体健康

□本报记者 赵思远

为全力保障辖区老年人生命安全和身体健康,近日,通州区九棵树街道组织各社区为辖区老年群体发放抗原检测试剂,守护老年群体健康。

1月4日,翠屏北里社区通过微信公众号、电话的形式通知辖区60岁以上老人可以免费领取抗原检测试剂,方便老人在家中自测。1月5日一早,老人们便来到居委会门口,自觉有序排队领取。“检测前需要洗手,然后用检测棒在左边鼻孔转5圈,再换另一个鼻孔转5圈……”翠屏北里社区工作人员在发放抗原检测试剂过程中,不断指导老人自检流程、提醒检测要点。

“我们老人一般很少会上

网,现在药店又很难买到抗原试剂,真的感谢政府把抗原检测试剂及时发到群众手里,让我们幸福感满满。”一位居民表示。“目前,600支抗原检测试剂已全部领取完毕。发放时通过核对居民身份证、对比住户底册逐一核实领取人信息,确保空巢、独居、行动不便等重点人群顺利拿到抗原试剂。”翠屏北里社区书记赵晶晶说。

日前,怡乐中街社区也发出了为60岁以上老人免费发放抗原检测试剂的通知,居民可先通过扫描通知上的二维码,进入小程序进行预约登记。家住蓝调沙龙小区的八旬老人刘大爷由于不会使用智能手机,

拨通了怡乐中街社区电话。社区工作人员立即为老人做好登记,并叮嘱他领取抗原检测试剂时做好个人防护,切实保护好自己和家人的健康。

为避免交叉感染,社区工作人员将根据不同小区、不同楼栋安排不同的时间,分批为居民发放,并通过网格微信群发出领取通知。

据了解,九棵树街道用心做好重点人群服务保障工作,不断完善辖区内高龄、有基础病的重点人群、独居老人台账,建立日联系机制,通过电话、微信、上门等方式与重点人群保持沟通对接,全面掌握重点人群现状及需求,并及时排忧解难,守护居民健康。

中关村街道便民利民出实招

疏解腾退空间建设便民商业综合体

□本报记者 余翠平



“超市开业不仅方便了居民购物,而且还体验到了良好的服务,关键是水果、蔬菜等便宜、新鲜,特别好!”近日,海淀区中关村街道的张阿姨购物有了新去处。

张阿姨口中的超市,是位于海淀区中关村街道华清园社区的纪菜园生鲜超市,也是海淀区首家通过“吹哨报到”机制,利用腾退空间建成的便民商业综合体。

纪菜园生鲜超市位于华清嘉园3号楼底商,占地面积约1000多平方米,经2022年底试营业,2023年元旦正式开业。它既是一个商品丰富、货源充足、物美价廉的综合商超,又是一个集蔬菜零售、社区超市、家政等八项便民业态于一体的便民商业综合体。良好的卫生条件及规范的秩序,让居民在家门口享受“一站式”的购物体验。

纪菜园生鲜超市前身是一个服装城,位于海淀区成府路35号。2020年,中关村街道根据海淀区市场整治提升联席工作组要求,对此网点疏解,并于2020年底完成疏解腾退任务。华清园社

区位于成府路与五道口之间,常住人口3220余户,周边仅有两处生活网点,采购日常生活用品需前往2公里外的网点去购置,民生诉求日益强烈。此次,中关村街道积极利用疏解整治促提升工作契机,在疏解腾退的空间上建设“便民商业综合体”,回应了居民的民生关切。

中关村街道市民活动中心主任衡东表示:“利用疏解腾退空间建设便民商业综合体,符合居民对基础生活设施的期待,也符合我们不断提升民生服务质量的初心。改造之初街道坚持‘便民、利民、惠民’原则,以改善民生、促进消费为导向,高效推进纪菜园生鲜超市落地实施。后续还将针对价格公示、经营范围、售后服务等情况做好监督工作,让居民更放心、更安心、更舒心。”下一步,中关村街道还将针对中关村地区便民网项目,加强调研摸底、梳理筛查并制作台账、补齐短板、创新亮点,打造集合多项基本商业服务功能的社区商业综合体,进一步提升辖区居民的幸福感和获得感。

家医乡医远程互动助力怀柔山区精准诊疗

□本报记者 崔欣 通讯员 王海利

近日,怀柔区琉璃庙镇孙胡沟村村民刘大妈一直咳嗽,曾来到村卫生室就诊,但未见好转,这使得乡村医生张继春不确定诊断、用药是否合理。为此,他通过综合性远程诊疗服务模式请求琉璃庙镇卫生院家庭医生杨凯文会诊支援。杨凯文指导张继春对病人进行血氧含量测定和心肺听诊等检查后,确定是慢性支气管炎复发导致咳嗽加重,当即刘大妈开具了肺力咳口服液等药品,还实现了医疗费用的即时结算。

刘大妈病情好转后,逢人就夸村卫生室的这种新型诊疗模式,不少村民慕名而来。刘

大妈说:“以前乡村医生看不准的病,我们就去镇卫生院看。岁数大,就更发憷乘车。现在方便多了,在村卫生室就能看,买药还能享受医保政策,当场报销。”

今年68岁的张继春,从事乡村医生已经39年了。他表示:“我年龄大了,还不会用电脑,遇到复杂点的病情,我也拿不准。这种诊疗模式,有镇卫生院的医生把关,我心里也踏实,还实实在在给村民带来了实惠,当天就有20多人找我看病拿药。”

据悉,综合性远程诊疗服务模式就是通过家庭医生,以远程桌面的方式访问服务站、

村卫生室CIS系统,完成远程医保项目维护、挂号、收费等相关操作。乡村医生负责首诊接诊,并做出初步诊断;家庭医生在审核过程中对乡村医生进行监督,或者指导相关病症的判断,提高乡村医生诊疗水平。这种诊疗方式满足了偏远山区群众的健康需求。截至目前,琉璃庙镇已有杨树沟、狼虎哨、青石岭、孙胡沟、安州坝、碾子湾、八亩地7个村的村民可以享受综合性远程诊疗服务模式下的医疗服务。接下来,该镇还将扩大辐射范围,持续提升村卫生室的诊疗服务能力和同质化管理水平。