

# 海淀公服中心多措并举让群众更有获得感 推动“民生清单”转化为“幸福清单”

□本报记者 张晶

“海淀区人力资源公共服务真正把‘民生为本’落到了实处，不仅给了我语言上的温暖，更是帮我多方协调，我现在终于拿到了第一个月养老金。”近日，闫女士在表扬信中表达了对海淀区人力资源公共服务中心（以下简称“海淀公服中心”）工作的肯定。近年来，海淀公服中心把“四下基层”作为重要抓手，下沉基层一线，推动“民生实事清单”“高质量发展清单”转化为“幸福清单”，有效解决了一批批办事群众反馈的痛点、企业关注的热点、经办过程的堵点等诸多矛盾问题，打造群众满意的人力资源公共服务。

## 将矛盾化解在萌芽阶段

闫女士今年就要面临退休，因其人事档案一直存放在原籍单位，导致不能办理相关手续。情急之下，闫女士向市民求助热线寻求帮助。

人事档案与个人社保缴纳、退休申请息息相关，一直是群众关心的热点问题。海淀公服中心自接到派单后，第一时间与市人力资源公共服务中心、闫女士原籍单位等相关部门取得联系，协调多个部门为其开通绿色通道，以最快速度为闫女士办理完成了档案进京存档手续。档案顺利落下后，闫女士的退休申请问题也就迎刃而解了。

在实际工作中，海淀公服中心始终努力将矛盾纠纷化解在初

始萌芽阶段，建立部门包案机制，一级抓一级，形成“一竿子插到底”的工作机制。“我们成立了专项工作小组，由中心主任担任组长，负责总体把控，定期召开专项点评会，高位推动群众诉求有效处理；各分管副主任为副组长，负责案件研判决策，针对疑难问题随时召开工作调度会，深入剖析案件，精准推动疑难案件快速解决；各部门负责人为组员，线上线下7×24小时跟踪反馈，有序推动案件迅速办结。”海淀公服中心相关负责人表示。

## “三项机制”让群众诉求“即接即办”

闫女士的诉求之所以能得到快速响应和反馈解决，背后是海淀公服中心建立了一套完整的“诉求快速接办机制”。该项机制以“随时响应、准确研判、迅速办结”为原则，按层级流转处理，执行“专人受理、诉求分派、快速办理、督促落实、反馈回复”的闭环式管理体系，实现工作流程化、可追溯、无差错。

在该项机制的基础上，海淀公服中心还建立了“诉求会商协调机制”“案件台账机制”，将每月办结的案件分门别类造册整理，建立案件周台账、月台账，全程留痕，以便“复盘”分析；针对群众反映难度较大的跨部门、跨行业或民生历史遗留等难

度较大的问题，召开工作调度会，研究工作方法，有效解决难题。

## 从源头减少群众诉求

“工作中我们将诉求问题分为：建议类、咨询类、情绪宣泄类、独立办理类、综合协同办理类等，做到举一反三，由‘一个’案件带出‘一类’案件，将‘被动响应’向‘主动出击’转型，梳理共性，从源头上减少群众诉求。”海淀公服中心相关负责人介绍。

今年以来，海淀公服中心以群众需求为出发点，组织党员干部走街道、下社区、进园区，与中关村海淀园等科技园区建立对接机制，及时了解、收集企业办理业务过程中的实际困难，帮助企业了解政策、理解政策、用好政策；为北京量子信息科学研究院、北京生命科学研究所2家新型研发机构提供人事档案周末专场服务，惠及各类科创人员400余人，累计为新型研发机构提供服务1500余次；开展北京市居住证、人才引进等线上线下业务培训，针对系统操作、材料清单、注意事项等进行直播讲解，解答企业办理难题，提升企业申办效率。

下一步，海淀公服中心将继续聚焦痛点难点和民生历史遗留问题，做好“未诉先办”，研究对策措施，解决群众“急难愁盼”，让群众有更多获得感。

## 让城市管理更“智慧”

# 科技赋能助力怀柔城管智慧执法

□本报记者 崔欣文/摄

“你们没到现场，怎么知道我们乱扔垃圾了？”日前，怀柔区一新开餐饮店因未将生活垃圾分别投入相应标识的收集容器，收到了一张约谈通知。而如此高效的执法，源于怀柔区城管执法局在“智慧城管”上的新探索。

在怀柔区城管执法局指挥中心调度室，整面墙的实时监控大屏幕映入眼帘，工作人员正在细心地观察屏幕，捕捉违法行为的蛛丝马迹。据了解，大屏幕显示的是怀柔城管执法局非现场执法信息化平台监控系统，该系统于今年10月建立，通过重点点位视频监控，开展非现场执法，解决取证不畅等问题，实现发现异常及时处置，视频资源实时观看、远程存储，为执法工作提供必要依据。

“该系统已成功接入怀柔区重点区域的综合行政执法队，共计32路实时视频监控平台信号，24小时实时监控，主要开展视频巡检、指挥调度、群众诉求分析研判等业务工作。”怀柔区城管执法局相关负责人介绍，通过运用该非现场执法信息化平台图像信息系统的监控探头远程发现线索，将其与现场执法相结合，智能处理案件、解决问题，让城市管理更“智慧”。



“视频监控平台在我们执法工作中发挥了重要作用，也为我们非现场执法提供了很大帮助。”泉河街道综合行政执法队执法人员介绍道，“我们夜间值守人员在视频监控平台巡查中发现，有家饭店的工作人员在夜间投放生活垃圾未做好分类，丢弃的垃圾有渗水的情况，我们怀疑其掺杂了厨余垃圾，于是现场排查，约谈当事人，当事人承认了其违法行为，该行为违反了《北京市生活垃圾管理条例》第三十四条第一款第一项的规定，属于未将生活垃圾分别投入相应标识的收集

容器的行为，我们依据该条例第六十八条的规定对其作出罚款的处罚。”

全天候的监管方式，是综合执法的有力支撑。下一步，怀柔区城管执法局将指导各属地综合行政执法队持续以“非现场执法”为重要抓手，依托区局指挥中心、综合行政执法队调度室等数字管理平台，在提高违法识别精度、规范行政处罚自由裁量、畅通权力救济途径上努力实现从“取证、审核、处罚、执行”的全流程闭环，规范高效地处理每一起案件。

## 引导学生从“要我学”为“我要学”

# 八十中就地取材开发跨学科课程

□本报记者 任洁 通讯员 夏静

教师带领学生走出课堂，利用校园里一草一木的变化开发跨学科综合实践课程；鼓励学生积极实践，在实验和操作中加深对学科知识的理解……记者近日走进北京市第八十中学的课堂，实地观察了解中考改革后学校教学的新变化。

北京中考改革方案发布以来，生物、地理均列为考试科目，不再有中考分数的压力，如何引起学生对这些学科的学习兴趣，成为八十中教师思考的问题。

在实验楼，一节以柿子果皮和果脯制作为主题的生物实践课程正在进行中，学生在老师的指导下，运用各种工具学习制作柿子果皮。这节课主要面向初一学生，根据学生的学习兴趣和学习能力，采用课堂讲授、演示、小组合作的方法，帮助学生更好地理解掌握柿子加工的相关知识和技能，提高学习效果和生物学科的质量。生物学科的老师还研发了其他多样的课程形式，激发学生的求知欲和学习热情，提升观察与探究能力。

北京市第八十中学相关负责人表示，学校从学生最感兴趣的问题出发，汇集劳动教育组、生物组、地理组、美术组和语文组共同开发了综合实践课程“柿柿如意”，让学生们全方位了解柿子的相关知识。比如劳动课介绍摘柿子的工具以及使用方法，学生们亲手体验采摘；美术课学生们绘制柿子图，在绘画中了解柿子树和柿子外形特点；语文课上，学生们欣赏相关诗文，感受柿子文化；地理课则追寻柿子的原产地，体会人地协调观；生物课上，学生们解剖柿子，探究柿子的内部结构，并学会用柿子制作各种周边产品。

北京市第八十中学相关负责人表示，新中考改革释放出孩子们更多的时间、空间以及在校的学习精力。学校在课程体系建设上始终要保证学生学足、学好，在开齐开足原有15门国家课程的基础上，不断增加其综合性和实践性，同时在秋季学期开设了60多门校本选修课，满足学生的个性化学习需求。

## 线上活动+线下服务

# 德胜街道图书分馆把书香带到市民身边

□本报记者 盛丽

在古风古韵的德胜门箭楼不远处的新明胡同中，坐落着一间图书馆，藏有文献2.8万余册、各类报刊50余种，拥有图书借阅区、博看阅览区、电子阅览区等六大功能区。不久前，这里荣获2023年“阅读北京·十佳优读空间”称号，它就是西城区德胜街道图书分馆。

据了解，德胜街道图书分馆目前已实现每天10小时、每周7天开馆，每周开馆时间不少于70小时。该馆相关负责人介绍，图书馆努力满足各年龄段各类读者群体的需求。“在硬件上，我们为读者提供全方位的贴心服务，如设置了敬老席位、电动升降椅等设施，方便老年人和行动不便的读者来馆阅读。”

值得一提的是，该馆还通过线上和线下组织丰富的文化活动，吸引读者参与，丰富市民群众文化生活。近日，德胜街道图书分馆内响起了优美的音乐声，笙演奏家向读者讲解笙的起源及乐曲赏析。这场分享会也为“德

胜雅韵·国乐无双”系列活动拉开序幕。

据了解，为丰富德胜辖区居民的文化生活、弘扬传统文化，德胜街道图书分馆举办了“德胜雅韵·国乐无双”系列活动。“从11月起，图书分馆会陆续请到国乐艺术家、戏曲艺术家、书画艺术家等，通过对不同民族乐器的讲解和演奏让读者体会传统音乐的魅力。”该馆相关负责人说。

“为扩大活动影响力和读者覆盖面，我们还将文化服务和为老服务相结合。”相关负责人介绍，“今年，我们联合首都医科大学护理学院等单位，开展了针对老年读者的知识讲座，涵盖健康科普、老年人权益保障等主题，截至目前，组织的50余场活动惠及老年读者1400余人。”

“德胜街道图书分馆将始终坚持文化惠民、文化便民、文化利民的理念，组织更多、更丰富的文化活动，努力成为读者朋友休憩心灵的精神港湾。”该馆相关负责人说。

# 朝阳区八里庄街道总工会举办交友联谊活动

□本报记者 孙艳

近日，由朝阳区八里庄街道总工会、街道妇联主办，联合辖区建会单位北京地瓜科技有限公司承办的“相‘剧’地瓜‘缘’来是你”剧本杀主题交友联谊活动开启了一场美丽的邂逅。

默契的“连连看”作为活动破冰的开始，帮助青年职工快速融入到游戏中，在一番短暂的自我介绍后，架起了彼此间沟通的桥梁。

接下来，活动围绕剧本杀“催婚”这一主题游戏为切入点，每8个人为一组分组进行团体游

戏，跌宕起伏的故事情节迅速提升活动氛围，大大缓解了青年职工初相识的尴尬与紧张，迅速拉近了相互之间的距离。每个参与职工都沉浸在剧本里，现场欢声笑语不断。

八里庄街道总工会相关负责人表示：“这场活动以剧本杀为载体，非常贴合现在年轻人的喜好，沉浸式的体验能够打破青年职工初次见面的拘谨，还能够能够在情景沉浸、逻辑推理当中拉近彼此之间的距离，找到属于自己的幸福。”