

群众诉求
接诉即办

未诉先办 降量提质
区环卫中心打造“为民环卫”

本报讯 2022年以来,区环卫中心按照区委、区政府关于接诉即办降量提质的指示要求,进一步调整优化接诉即办工作。2022年以来,共受理群众诉求63件,较去年同期相比减少68件,同比降幅51.9%,平均每月降幅55.37%,其中3月份响应率、解决率、满意率均为100%。

处置群众诉求存在困难。针对此种情况,区环卫中心高度重视,多次讨论解决方案,研究解决办法,广泛宣传业务监督电话,提升环卫服务监督热线知晓率和群众监督参与度。目前,区环卫中心所管辖的224座公厕已全部张贴环卫服务监督热线宣传标识,并在12345热线回访过程中将业务监督电话告知诉求人,搭建了群众反映问题的直通车。随着环卫服务监督热线知名度的提升,12345热线案件明显减少,2022年同比下降了51.9%。

发现问题是12345市民服务热线建立的初衷,也是接诉体系的全部要义。由于个人注意力有限,仅仅依靠管理者发现城市治理问题是不够的。但是,当每一个人都从自身利益和诉求出发观察社会时,就会发现很多管理者看不到的问题。基于此,区环卫中心对每名一线工作人员进行了岗位培训,建立了互检制度,工作时间内是环卫职工,工作时间外就是一名普通市民,让大家以双重身份积极主动参与城市治理,发现问题。此外,区环卫中心还

探索了12345热线服务新模式,将经常拨打热线,热忱维护环境治理的群众组建成为环境卫生志愿者服务队,形成了城市治理共治共享的新格局,切实提升案件办理效率和办理质量。

区环卫中心建立上下联动、全时段响应的接诉即办工作机制,严格落实市民热线服务系统7×24小时值班制度,加强值班值守力量,确保诉求受理迅速响应,及时处置。区环卫中心所有工作人员无差别、全覆盖纳入接诉即办组织体系,营造人人能办件、人人办成件的浓厚氛围。

区环卫中心针对往年高发诉求,强化案件综合分析研判,落实落细工作措施。雪天会产生大量诉求,今年,区环卫中心提前对诉求集中点位进行研判,分析部署,加大实地调研,合理开展扫雪铲冰工作。同时,针对恶劣天气的高频诉求,建立了环卫

热心人台账,主动给市民拨打电话,询问路面清理满意情况,嘱咐出行安全等,得到了市民的肯定与认可,有的市民还特意拨打12345热线表扬环卫中心的服务态度和工作效率。

2022年,区环卫中心明确了从接诉即办向主动治理和未诉先办转型的工作思路,创新工作理念,狠抓精细化、网格化管理,进一步加大治理力度。对近几年市民诉求进行了详细梳理,聚焦市民诉求量大、涉及面广且长期解决不了的雨雪天气道路恢复、夜间遗撒频繁、垃圾清运车噪音扰民等普遍性难题,制定了区环卫中心一季一主题的工作计划,明确主管部门和具体措施,精准施策发力,积极推进未诉先办,进一步提升城市精细化管理水平。

区城市管理指挥中心/供稿

真心服务换真情

丽景长安小区业主点赞物业公司

本报讯(记者 谢琪锦)物业费收缴率可直观体现着小区物业管理水平,永定镇丽景长安小区的物业公司——北京远洋基业物业管理有限公司,通过多年来真心实意为业主提供优质服务,物业费收缴率逐年递增,2021年更是成为我区唯一一个物业费收缴率达100%的小区。

在小区内,几位居民说:“有一次,我回老家了,有个快递特别贵重,我就打电话让物业帮忙收了,特别放心。”“我们在这儿住8年了,小区的安全非常好,没发生过偷盗,居民们都很有安全感。”“不管物业的员工还是物业的领导,看见我们都会主动跟我们打招呼,就像一家人。”

他们交口称赞的,就是北京远洋基业物业管理有限公司。从2013年开始,该公司成为丽景长安小区的物业公司,一直为这里的业主服务。每年第一季度,该公司都会将前一年的物业费收支情况进行公示。

记者在小区的公示栏看到,公示栏上面贴有2021年物业项目收支情况,每一笔收支,写得都非常详细,可以让居民清楚地了解到每一笔费用是花在了哪里。

丽景长安小区的物业公司经理罗坤告诉记者:“我们每年的物业费收入情况,必须做到公开透明。在日常服务当中,我们还不断提升员工的服务水平,每个月都有项目经理接待日,对业主的诉求通过一事一议、上门拜访等方式,不断提高居民的满意率。”

据相关部门统计,截至2021年底,我区住宅小区共166个,其中有专业物业公司管理的小区153个,而物业费收缴率达到100%的只有丽景长安小区。该小区共有住户1599户,居民人数多,各种各样的琐事、诉求就多。由社区党支部、物管会、物业公司、业主代表构建起的四方多元共治体系,在日常管理中发挥了重要作用。

丽景长安社区党支部书记吴冬说:“通过党建引领,社区物业上下一心,拧成一股绳,设立了四方议事厅。每周和物业召开周例会,而且线下进行大走访活动。线上,我们建立了微信工作群,解决居民诉求。”

记者在采访时发现,门口的安保人员认真负责,外来访客只有得到业主回复认定才可进入;保洁人员定时巡视,发现环境脏乱便立即清理;维修人员也忙碌着为业主解决设

施问题;每栋楼的单元入口都张贴了客服管家的照片和电话,方便业主随时联系。通过这一系列贴心举措,让小区居民的满意度逐年提升,今年丽景长安小区被国家住建部入选为“加强物业管理 共建美好家园”典型案例。

金杯、银杯不如老百姓的口碑。在小区物业公司的办公室里,一面面锦旗、一封封感谢信的背后虽然都是一件件小事,但些小事快速有效的解决,让居民们有了更多的幸福感和获得感,也更加支持物业公司的各项工作。

好经验、好做法需要推广借鉴,为进一步规范全区物业服务水平,区住建委成立了“红色管家”物业企业联盟和区物业服务行业党委,通过多种形式,积极为地区物业公司搭建相互交流学习的平台,促进全区物业管理水平逐步提升。

区住建委物业服务指导中心主任谭笑说:“我们会充分发挥物业专班作用,定期召开座谈会,加强物业管理工作培训力度,推动物管会向业委会转变,完善物业企业信用体系及考评办法,促进全区的物业服务标准化。”

办好群众身边事

一句句温馨暖语
一桶桶救急的自来水送到百姓身边
九龙东苑5号地漏水管道修好了

本报讯(记者 何依伟)4月13日凌晨5点,城子街道九龙东苑5号地两栋居民楼突然停电,物业公司接到居民电话后,立即赶到现场查看停水原因。

经过物业公司和施工方排查,初步判断是地下管道爆裂。检修期间,物业公司为了保障居民正常用水,立即调配应急水车并接通自来水管,为居民进行临时供水。一句句温馨暖语,一桶桶救急的自来水缓解了百姓焦急的心情。工作人员还为家中没有水桶或行动困难的老人提供上门服务,暖心的举措得到了大家一致认可。

据了解,九龙东苑5号地共有两栋住宅楼432户居民,小区为城子CD地块棚改安置房,住户大多是2021年初入住的棚改安置居民。社区居委会和物业公司高度重视居民各种诉求,结合实际情况,正在计划修建自行车棚等便民设施。同时,物业公司还随时收集居民意见,力争做到未诉先办,让百姓满意。

当天下午5点,在各方共同努力下,漏水点位已处理完毕,两栋住宅楼已全部恢复供水。

融媒@基层

全国文明单位
开展法律宣传志愿服务活动

本报讯(通讯员 张付凯)为增强全民国家安全意识,提高防范和抵御安全风险能力,近日,全国文明单位区市场监督管理局在辖区内,开展了法律宣传志愿服务活动暨全民国家安全教育日系列宣传活动。

活动中,工作人员到国信嘉业商业大厦开展门头沟区国家安全专题讲座,共计30多家企业参加讲座,受到大家的广泛好评。

区市场监督管理局组织工作人员参加在线答题、集中学习相关法律法规等活动。在办公场所显著位置张贴宣传海报,利用大屏幕滚动播放国家安全宣传视频。督促企业、个体工商户等主体悬挂、张贴宣传海报,让国家安全意识在机关、企业中扎根。此外,在微信公众号发布国家安全相关宣传信息,开展征文活动。

北京八中永定实验学校
举办首届文明校园读书节

本报讯(通讯员 张大为)为创建独具特色的书香校园,推进学校特色品质化办学,近日,北京八中永定实验学校举办“邂逅经典 悦读共享”首届文明校园读书节之读书分享会,拉开了首届文明校园读书节的序幕。

分享会上,同学们热情高涨,积极参与,在活动中养成了热爱阅读、享受

阅读的良好习惯,在展示中提升了中学生的核心素养与综合能力。

北京八中永定实验学校把建设书香校园作为提升学校品质和学生综合素养的有效途径,通过举办读书节、阅读汇等多种形式,让书香充满校园,让学生在阅读中提升能力,陶冶情操。

大峪街道
开展诚信教育主题活动

本报讯 为进一步推进社会信用体系建设,树立诚实守信意识,营造良好社会氛围,近日,大峪街道开展了诚信主题宣传活动。

新桥西社区开展了“疫情防控诚信有我”主题宣传活动。活动中,工作人员发放了《信用知识宣传手册》,倡导大家用实际行动践行诚信,使之凝聚成维护社区和谐稳定的正能量。此次信用知识的集中宣传使大家对社

会信用体系建设有了更深的认识,取得了良好的宣传效果。

新自建社区在活动室举办“新自建社区新时代文明实践站——诚信宣传教育”活动。活动共有30余位居民参加。

通过此次宣传,提高了居民对维护社会诚信秩序重要性的认识,加强了居民建设诚信社会的信心。

大峪街道/供稿

妙峰山镇

开展世界读书日系列活动

本报讯 为深入推进全民共享阅读,打造“双诗歌”小镇,助力乡村振兴,4月15日上午,妙峰山镇联合北京知联会、区知联会等单位,在妙峰山镇涧沟村妙峰书屋举办“4·23”世界读书日系列活动——妙峰书屋捐书仪式暨“遇见绿色经济”读书会活动。

北京知联会向妙峰书屋捐赠书籍近200本,本次活动既盘活了公共文化资源,又让社会闲置书籍重新发挥

价值,让更多人享受到读书的乐趣,丰富广大干部群众的精神文化生活,全力营造爱读书、读好书、善读书的良好社会氛围。

今后,妙峰山镇将持续深入做好全民阅读推广活动,开展丰富多彩的主题活动,把红色故事和绿色声音更好地传递到群众中去,从书籍中汲取前行的智慧和力量。

妙峰山镇/供稿

本报讯 近日,清水镇杜家庄村运用红白理事会开展移风易俗、破除陈规陋习活动。

活动中,工作人员向村民仔细讲解疫情期间喜事缓办、丧事简办、宴会不办的文明新风,倡导文明节俭新风俗,抵制陈规陋习和封建迷信,营造良好文明环境。

清水镇/供稿

清水镇:杜家庄村
运用红白理事会
破除陈规陋习

亮品牌 强党建
机关党建实践品牌



一、品牌标识
象征着京西生态环保人坚决传承红色基因,坚守环保初心,护航“绿水青山门头沟”,筑牢首都西部生态屏障,当好“两山”理论守护者。

二、创建背景
生态环境是关系党的使命宗旨的重大政治问题,也是关系民生的重大社会问题。区生态环境局以“门头沟红色党建”为引领,坚定扛牢首都生态文明建设大旗,牢牢把握“生态立区”发展定位,立足绿色生态“加法”和环境污染“减法”,总结提炼出符合时代发展要求和区域生态环保路径的“红色生态环保铁军”党建工作模式,高质量建设“绿水青山门头沟”,不断推动习近平生态文明思想在京西大地落地生根、开花结果。

三、主要做法
一是坚定扛牢“一面旗帜”,探索红色生态环保路径。筑牢政治红线和生态底线意识,坚定践行“两山”理论,当好“红色扛旗人”。优化构建生态文明“1+10+1”组织架构,增设6个专项小组,分工更加具体、职责更加明确;成立专家咨询委员会,为我区生态文明建设提供智力支持和决策咨询服

区生态环境局党总支:
红色生态环保铁军

务。紧盯减排降碳协同增效,全面统筹污染减排与生态扩容,探索“碳中和”路径。以生态示范创建为导向,持续巩固提升“三创两树”创建成效,厚植生态文明理念,守护“好山、好水、好生态”。

二是精心打造“一支队伍”,锤炼红色生态环保铁军。深入开展党史学习教育,以学促干,狠抓支部规范化建设,锻造一支特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献的“红色先锋队”。紧紧围绕“七有”“五性”,深化“党建+”与执法、宣传、创城、防疫的有机融合,“我为群众办实事”清单任务全部完成,通过接诉即办、党员主题日、营商环境政策服务包,提升党员队伍影响力。常态化攻坚,启动“党员亮身份,服务当先锋”和岗位大练兵活动,提升党员队伍战斗力。开通“党史生态”专栏,将学习研讨扩展到党小组,提升党员队伍向心力。

三是戮力构建“一个格局”,筑牢红色污染防治堡垒。传承革命老区红色基因守初心、励斗志、担使命,锤炼“红色大管家”。以深入打好污染防治攻坚战为核心,制定“1+3”方案体系;深掘“0.1微米”防霾降尘,守护“门头沟蓝”;高效推进三水统筹,高标准实现土壤监管全覆盖。与高新技术企业签订红色管家助企联盟共建协议,开展百日专项执法和秋冬季迎冬奥专项行动,全区环境执法检查问题累计20万余个,罚款1358.2万余元,环境执法综合成绩全市排名第八,生态涵养区排名第一。

家二级标准,4个市级考核断面达到年度考核目标,水环境质量持续改善,污染地块安全利用率达到100%,土壤环境保持稳定。“绿盾”监管台账动态清零,生物多样性显著提升,生态环境状况指数75.8,首次达优。污染防治攻坚战连续两年考核优秀,群众蓝天幸福感进一步提升。

二是生态文明创建成效显著。把“红色门头沟”党建贯穿于生态文明全过程,树牢“抓党建、守生态、促发展”理念,推动党建工作从“有形覆盖”向“有效覆盖”。先后荣获“绿水青山就是金山银山”实践创新基地、国家生态文明建设示范区称号,率先启动国家环保模范城市创建工作。在全市率先开展区级“两山”理论选树工作,10人提名为门头沟区第一届最美“两山”理论守护者,28个村进入区级“两山”理论实践样板候选行列。建设成效被《学习强国》、生态环境部、《中国环境报》、《北京日报》等平台宣传报道,示范作用显著。

三是党员担当能力持续增强。坚持党建引领群建激活干部队伍“一池春水”,积极搭建学习成才平台,将岗位作为干事的主阵地,29名同志参与岗位建功活动,其中生态空间生态监管、环评审批、水生态环境保护3项居全市前三,生态环境综合执法大队荣获首都生态文明建设先进集体,监测站荣获北京市生态环境监测管理三等奖,法规科被我区评为接诉即办“最美办件集体”,法治政府建设、辐射应急专项考评排名大幅提升;5名同志获得优秀个人奖。坚持志愿服务干在实处,疫情防控下沉社区17批次,累计300余人次参与社区志愿服务;创城累计服务1500余人次,累计时长3000余小时。

四、创建成效
一是首都生态屏障更加牢固。通过党建品牌的不断深化,凝聚起生态环境质量持续改善的最强合力。2021年,我区PM2.5平均浓度为31.8微克/立方米,稳定达到国

推荐单位:区直机关工委

3月份门头沟区环境检查综合考评表

辖区	属地	综合得分	本月排名	上月排名	12345市民服务热线诉求300分	小卫星监测及视频监控150分	月专项检查400分	综合管理50分	领导批示及媒体曝光100分
门城地区	东辛房街道	922.8	1	1	292.8	150	334	46	100
	军庄镇	919.12	2	4	280.12	150	341	48	100
	城子街道	908.7	3	2	291.7	150	319	48	100
	大峪街道	887.27	4	3	291.27	144	304	48	100
	龙泉镇	880.14	5	5	287.14	138	307	48	100
	潭柘寺镇	875.85	6	7	246.85	150	334	48	97
	永定镇	875.59	7	6	293.59	150	284	48	100
其他地区	清水镇	942.33	1	3	288.33	146	360	48	100
	雁翅镇	934.08	2	1	273.08	150	363	48	100
	大台街道	891.27	3	2	270.27	150	327	44	100
	王平镇	890.14	4	4	257.14	146	339	48	100
	妙峰山镇	888	5	6	259	145	336	48	100
	斋堂镇	887	6	5	256	150	337	44	100

本表格由区环境办/提供