

接诉即办

关于推进共治、精治、法治 综合治理效能

前言

自2019年1月1日起，北京市市民热线服务中心将街道、乡镇管辖权属清晰的群众诉求直接派给街乡镇，街乡镇迅速回应、接诉即办，生动阐释了民有所呼我有所应。接诉即办作为首都基层治理的一项创新工作机制，在推进超大城市治理体系和治理能力现代化的实践中，补上了服务群众的“最后一公里”，切实提升了广大市民的幸福感和获得感

目录

一、主动治理、未诉先办

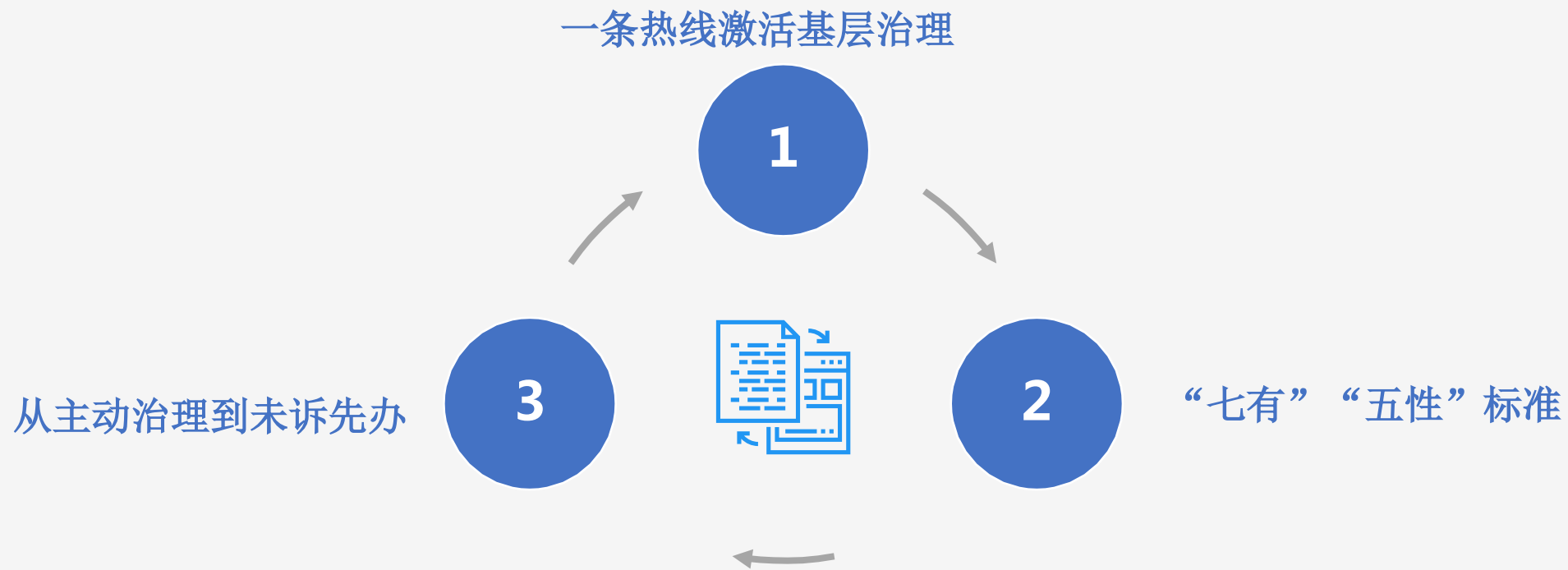
二、依法治理、“即办”有据

三、多元治理、共建共管

四、数据治理、智慧应用

一、主动治理、未诉先办

主动治理、未诉先办



1：一条热线激活基层治理

04

需要市级部门推动的，及时上报。每月，市里都要对333个街乡镇的接诉即办工作进行排名，并在区委书记月度点评会上通报

02

各街道能自行解决的，就地解决

03

需要跨部门解决的复杂问题，由街乡召集相关部门现场办公，共同研究解决

01

12345热线接到群众反映问题后，及时对问题进行分类甄别，向属地街道乡镇和相关政府职能部门派单交办，要求限期解决，并就处理情况向群众进行点对点反馈

完整的闭环流程



1：一条热线激活基层治理

递进式的演变

从“闻风而动，
有一办一”

01

到“抓住共性，
主动治理”

02

再到“体察民情，
未诉先办”

03



2：“七有”“五性”标准



七有

2：“七有” “五性” 标准

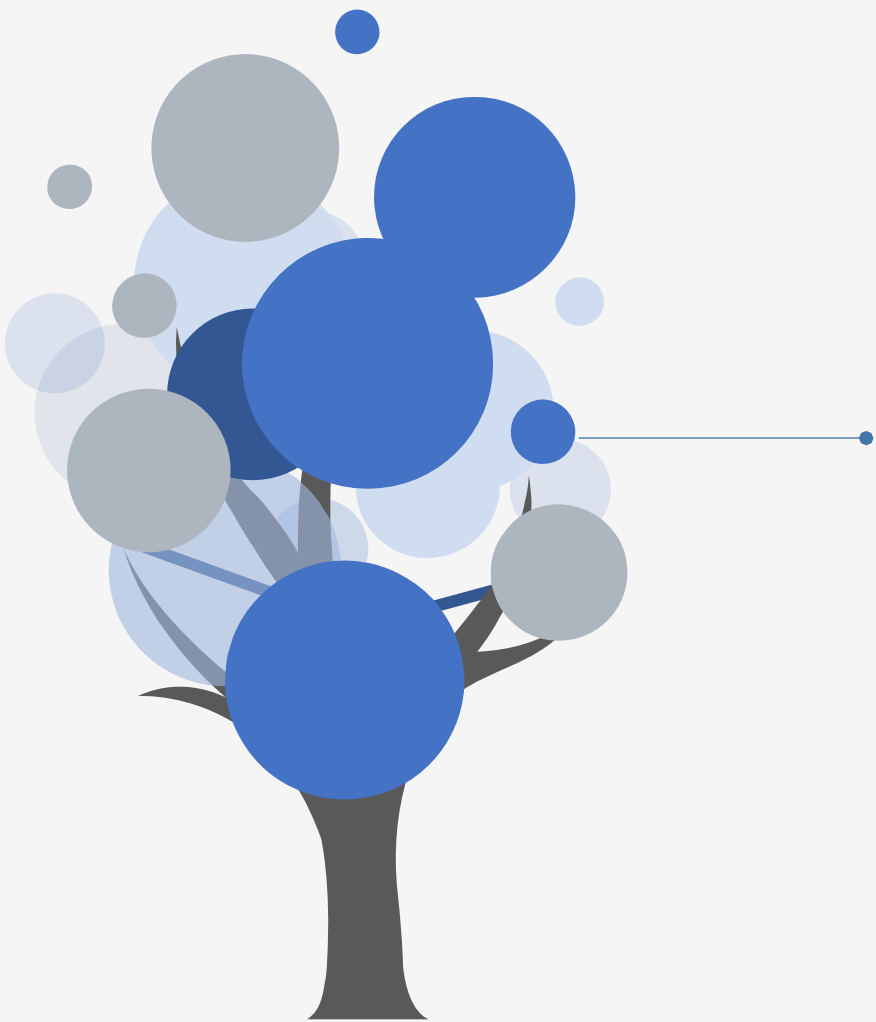


3：从主动治理到未诉先办

案例：

网格员在巡视中发现，社区10号楼东侧马路边，经常有许多老年居民聚在一起聊天休闲，附近居民也经常把车停在这边，容易带来矛盾和安全隐患。虽然还没有这方面的冲突事件，社区未雨绸缪，把解决停车位和休闲空间的矛盾迅速提上日程。社区街道组织部门，利用基层党组织服务群众经费，将10号楼后马路西侧的树下裸露地进行规划提升，建成了“休憩园”。地面硬化后干净敞亮，美观的护栏隔离了来往汽车，便民座椅贴心舒适，居民拍手叫好。

2020年5月以来，云岗街道通过“民情前哨”发现的物业管理、环境整治、绿化美化等多个方面的问题，已有90%以上得到了解决



二、依法治理、“即办”有据

依法治理、“即办”有据

1 
干什么怎么干清单说了算



2 
为市民办事底气更足

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/227131034106006066>