

3年6400余万个民生来电对首都治理体系和治理能力现代化水平实时监测、检验和衡量

民生大数据为超大城市“体检”

公开视窗

黑龙江 助力新就业形态劳动者加入工会

任珊

3年多的北京接诉即办改革进程中,基于无数个个体诉求而生成的城市体检报告——6400余万个民生来电,直观地展现出城市治理在哪些方面还存在不足,在哪些方面还需要加强和改进。它是对首都超大城市治理的体检,也是对首都治理体系和治理能力现代化水平的实时监测、检验和衡量。

北京市第十三次党代会报告中提出,要深化接诉即办改革。北京正在推进12345热线数智化转型,上线健康宝弹窗机器人系统,涉疫诉求智能派单、“每月一题”治理场景化应用,未来这条热线会越来越“聪明”。以接诉即办为牵引,北京将探索构建超大城市治理“首都样板”。

民生大数据全面感知民意

北京是一座拥有2100多万人口的超大城市,每天面临的问题纷繁复杂。问题从何而来?12345热线充当着“探针”作用。

群众反映问题前十位的是什么,反映变化趋势如何,每一类问题每个月受

量的变化,343个街乡镇、65家市属委办局和49家国资企业的承办情况……民生大数据让广大市民的操心事、烦心事、揪心事一目了然。而12345热线日报、月报、年报,就是对城市全面、精细的体检,全面感知着市民民意。

3年多来,全市受理了6400余万个民生来电。其中,2021年1486万个;今年上半年2253万个,是去年全年的1.5倍,排在第一位的就是疫情防控。

2022年新一轮疫情发生以来,北京进一步强化12345热线“抗疫前哨”作用,完善应急状态下的接诉即办工作机制,在疫情防控工作中发挥了重要作用。

面对话务量激增,在“接”这个环节上,12345开辟了涉疫紧急类诉求响应的“生命通道”。话务员严格按照最新政策要求,回复群众诉求,并同步对语音自助服务答复内容进行调整。为缓解市民未能打进12345的焦虑情绪,对前一日10次以上未接通号码进行主动回拨。

在“办”方面,涉疫诉求提级响应,加快处置,专项督办。对就医等紧急类问题,12345热线平台与公安、经信等部门建立专项工作群,一事一交,随接随交,加快处置,每日处理紧急类问题100件左右。

民生大数据全面感知民意,提供城市体检报告。新冠肺炎疫情的冲击,使得应急状态下城市治理能力的重要性日益凸显,超大城市补上应急治理的短板,才更具韧性。

源头治理促进问题本身的减少

城市治理的问题千头万绪,某种层面上说,可以区分两类来解决,一类是针对问题本身,另一类是针对问题产生的根源。前者得到解决,群众的获得感和满意度就会提升;后者得到解决,才会直接表现为问题本身的减少,这也是城市治理的高级境界。

2021年,接诉即办“每月一题”机制建立,经过大数据层层“筛查”,“算”出了城市治理的高频难点问题,群众反映靠前的主题中“吐槽”最集中的具体问题。最终,房产证办证难、预付式消费退费难等12类主题、27个问题被精准锁定。2022年北京又自我加压,聚焦职责交叉、基层难以破解、亟须深化改革的17个高频民生问题进行集中攻坚。

老楼加装电梯问题便是今年“每月一题”的开年第一题。这是基于上一年度的

大数据分析——通过对2021年诉求中有关老楼加装电梯的来电分析,发现70%都是期望加装电梯的。这既是群众的急难愁盼,也契合当前适老化改造的要求。

“每月一题”的最大特点是明确由一个市级部门牵头。“比如老楼加装电梯就由市住建委牵头抓总,相关部门配合,各区协同发力,形成整体攻坚的格局,再实行清单式管理、项目化推进,共同推动全年任务落实。”市住建委相关负责人介绍,目前全年加装电梯871部,进展非常顺利。

辅助决策施政的热线将更“聪明”

如果说“接诉即办”代表了问题解决的第一层次——直接解决诉求者提出的问题;“主动治理”代表了第二个层次——通过举一反三来解决一类问题;“未诉先办”则代表了第三个层次——主动去发现问题,在问题还没有形成时就解决。

2022年,赶在主汛期来临前,丰台区丰台街道决定给社区检修天台,重新铺设防水材料。东大街东里社区建于上世纪80年代,老楼防水层和排水设施出现老化。6月起,社区就安排小区新进驻的物业公司对居民楼顶层进行全面勘查

定,重新做防水。

社区工作人员和物业管理人员一次次爬到屋顶,在合适的位置增加排水孔、铺设防水层、覆盖保护层,加班加点,终于在7月中旬完成了楼顶防水材料的重新铺设,消除了漏雨隐患。此外,还对居民的雨漏管、雨水口和雨篦子进行清理和疏通,保证雨水顺利外排,最大程度降低了楼顶积水的可能性。

接诉即办,正在成为超大城市治理的重要支撑力量。12345热线会把监测、感知的结果反馈至相关部门,为强化协同治理提供科学依据和重要参考,从而更好地服务城市中心工作,辅助政府决策施政。

为了让城市体检更准确高效,12345热线正在深化推进数智化转型,让这条热线越来越“聪明”。今年,健康宝弹窗机器人系统上线,通过电话前端设置智能机器人,能够对市民来电进行语义分析,明确不同应答方式。涉疫诉求实现了智能派单,由市民自助填单,系统第一时间自动派单给相关单位,大幅提高了涉疫诉求响应率。北京还将探索“每月一题”治理场景化应用,固化问题解决机制。(据《北京日报》)

人民幸福生活是最大的人权

戴菁

习近平总书记前不久在新疆考察调研期间,在吐鲁番葡萄沟看到葡萄品种纷繁、琳琅满目,风趣地说:“天上没有掉馅饼的事,但有掉葡萄的事。”在乌鲁木齐天山区固原巷社区党群服务中心,一群银发老人载歌载舞,朝气蓬勃,习近平总书记祝福他们:“幸福生活日久天长!”今天的新疆,正处于历史上最好的发展时期。新疆的发展成就,正是中国人权事业发展的一个缩影。

人人享有幸福生活,是人类社会追求的美好目标。党的十八大以来,我们坚持把尊重和保障人权作为治国理政的一项重要工作,推动我国人权事业取得历史性成就。习近平总书记主持中央政治局第三十七次集体学习时再次强调,“人民幸福生活是最大的人权”。他每次去地方考察,都要仔细询问当地群众生活过得好不好、收入怎么样。这种念兹在兹的人民情怀,正是中国人权观的集中体现。

不断发展全过程人民民主,保障人民当家作主。我国是人民当家作主的社会主义国家,国家的一切权力属于人民。我们党自成立之日起就高举“争民主、争人权”的旗帜,鲜明宣示了救国救民、争取人权的宗旨。习近平总书记指出,“我国全过程人民民主实现了过程民主和成果民主、程序民主和实质民主、直接民主和间接民主、人民民主和国家意志相统一,是全链条、全方位、全覆盖的民主,是最广泛、最真实、最管用的社会主义民主”。我们要不断发展全过程人民民主,保障人民当家作主,保证人民依法参与民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督,把人权落实到经济、政治、文化、社会、生态文明等各个领域,让人权成为人权事业发展的主要参与者、促进者、受益者。

顺应人民对高品质美好生活的期

待,不断满足人民群众日益增长的多方面的权利需求。中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。我国坚持全方位维护和保障人权,统筹推进经济发展、民主法治、思想文化、公平正义、社会治理、环境保护等建设。比如,为满足人民群众日益增长的优美生态环境需要,在《国家人权行动计划(2021-2025年)》中将之前从属于“经济、社会和文化权利”的“环境权利”独立成章。《“健康中国2030”规划纲要》将“健康环境”作为五大领域之一,突出体现了保护健康环境权的理念。据统计,2020年,主要污染物排放总量减少目标超额完成,全国受污染耕地安全利用率和污染地块安全利用率双双超90%。天更蓝了,山更绿了,水更清了,空气更清新了,人民生活环境质量得到很大改善。

将促进全体人民的自由全面发展作为人权事业发展的总目标,切实加强少数民族的人权保障。新中国成立以来,国家把支持少数民族和民族地区加快发展作为国家发展建设的重要内容,通过实施西部大开发、兴边富民行动、扶持人口较少民族、少数民族特色村镇保护与发展、对口支援以及制定少数民族事业专项规划等战略举措,坚决打赢民族地区脱贫攻坚战,有力地促进了少数民族和民族地区经济社会发展;注重保护少数民族使用和发展本民族语言文字的自由,建设中国少数民族濒危语言数据库,设立并实施“中国语言资源保护工程”;等等。

“民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之。”一人人权状况好不好,关键是看本国人民利益是否得到维护,人民的获得感、幸福感、安全感是否得到增强,这是检验一人人权状况的最重要标准。如今,人民幸福生活是最大的人权在中华大地上已得到了最充分体现。(据《学习时报》)

民主谭

刘梦丹

黑龙江省安达市新兴社区,完善服务功能,努力让居民办小事不出社区;做好社区医疗保障,时刻关注居民身心健康;采取多种措施及时帮扶就业困难居民,帮他们提升技能,树立自信。

黑龙江省安达市新兴社区辖区面积1.5平方公里,常住人口4455户,是个名副其实的“三老”社区——老城区、老小区、老年人较多的社区。如何提升便民服务水平、做好社区医疗保障,有效帮扶就业困难居民?记者进行了探访。

服务便民,小事解决在社区

“家里坐便漏水,请帮忙维修。”早上8点,牛都名苑小区内居民赵凤玲阿姨从早市回来,拿起记号笔在一楼的“有事儿您说话”留言板上写下了自己的诉求。

不一会,楼道清扫员刘秀英看到了这句话,马上用手机通知了小区物业。维修人员李师傅即刻出发,经过检查,他为赵阿姨免费更换了坐便器进水浮阀,下楼时把留言板上已经解决的问题顺手擦掉。

就这样,从留言到维修完成,前后不到一个小时。“社区+物业”的新模式介入后,小区业主和物业的联系更加密切。”牛都名苑小区顶泰物业公司经理徐长文说。

“这是今年以来新兴社区一个全新的尝试。上半年已经通过联席会制度解

黑龙江“三老”社区如何提升便民服务

决牛都名苑小区内大大小小的问题41件。”当天来到社区巡检的新兴社区党总支书记、社区主任华国剑说。

有效整合服务资源,集聚服务力量,健全服务机制,最终快速解决好居民群众反映突出的物业问题。小区内楼道灯不亮、楼道内乱堆乱放、楼道的棚顶漏水、楼道内垃圾过多、楼道内串线网线及电线、墙体渗水漏水等“老大难”,立整立改,被一一解决。

“从去年开始,社区接连培训了辖区内各个小区的物业经理、副经理、业委会代表,带领大家一起精读《黑龙江物业管理条例》。”徐长文说。

巡查结束后,华国剑回到了新兴社区一站式服务中心。这座5层的小白楼,常年人来人往,承担着繁杂的社区工作。“这里原本是一个小学,曾经的教室大多数被改造成了社区便民服务站,后面的操场被划分成了社区篮球场、广场舞场地、门球场。”华国剑说,望向楼下平整的塑胶场地,孩子们正在篮球场嬉闹玩耍。

走过社区四楼的舞蹈室,记者隐约听到了《唱支山歌给党听》的悠扬旋律。推开门,新兴社区童心舞蹈队队长王淑杰正带领十几名队员排练舞蹈。这支由

退休人员组成的文艺小分队参加了大大小小的比赛,也获得了不少荣誉,几天后,她们即将参加安达市文艺汇演。

到了休息时间,王淑杰下楼来到水电收费大厅缴纳水费。“在安达,线上缴纳水费还没有像大城市一样完全实现,但是社区同样为方便居民作出了努力。”

“之前,社区居民为了交水费要去往3公里以外的地方,也没有直达公交,十分不方便。我们和安达城市供水管理有限公司经过几轮沟通,最终让他们设立便民缴费站,并派遣两名收费员到社区工作。”华国剑说,新兴社区拥有了首个在社区里缴纳水费的便民服务站。

社区银行、快递服务站、母婴室、未成年活动室、开放式书吧,“一门式”受理,“一站式”服务……随着社区功能的完善,居民的获得感不断提升。

关注健康,医疗服务上台阶

“你谁啊,不是骗子吧!”新兴社区党总支副书记孙静第一次上门宣传全民基本医疗保险时,被居民李琳直接撵了出去。

第二次上门的时候,孙静也不恼,细

细给李琳讲了一遍居民为啥要参加医保,有哪些权益。这回李琳听进去了,承诺第二天就去社区参保。

第三次在社区偶遇李琳的时候,孙静发现李琳瘦了一圈,一问才知道她今年做了个肠息肉小手术。分别的时候李琳紧紧抓住孙静的手,快人快语的她有些不好意思,“一共1000多元的手术费,医保就给我报了800多元,多亏你提醒我参保,之前是姐不对,妹子你可别放心上。”

社区卫生服务中心每月定期举办一次健康大讲堂,居民李新茹几乎场场不落。这个月是口腔专题,上个月是妇科专题,在居民群里发布信息,大家按照自己的需求前往咨询。“自己本来就关注健康养生类的知识,社区找的都是专业又权威的专医医生,比网上五花八门的消息靠谱多了。”家里有个中考的孩子,在一次讲座上,李新茹还和医生学会了如何给孩子放松解压。

新冠疫苗为啥要打?老人孩子能不能打?最新版的新型冠状病毒肺炎防控方案和之前有啥不同?办公桌上电话不断。新兴社区主管防疫排查的樊金辉将这些问题烂熟于心,再一遍遍地和前来询问的居民说明白。“最近,社区把猴痘、

霍乱、鼠疫这些传染病的防治事项都印成了小册子。一会我们就要去社区轮流发放给居民了,防患于未然嘛。”樊金辉觉得自己做的工作虽然琐碎,但有意思。“下一步,我们将进一步规范整个社区卫生服务体系的建设,结合实际情况,进一步增加相关的卫生站点,完成所有居民电子健康档案的建立,并对社区卫生服务站常态化地加强日常监管。”华国剑说。

及时帮扶,灵活就业树信心

“2019年我去社区服务大厅办点事儿,看到告示栏里张贴的‘百家百汇’月嫂培训要开了,一看是免费,咱寻思就去试试呗。”袁丽辉大姐笑嘻嘻地回忆起3年前的事儿。

这次不经意的尝试,改变了袁丽辉的生活。3个月的培训考核之后,46岁的她拿到了国家认证的月嫂资格证书。

“我们社区和安达市妇联积极合作,引进大庆市‘百家百汇’培训学校在社区设立了办事处,通过线上、线下课程集中培训专业月嫂、月嫂、家政服务人员,打造家门口的‘就业加油站’。”新



8月26日,河北雄安新区雄东片区安置房交付工作启动,雄东片区安置房迎来首批回迁居民。据悉,雄东片区是雄安新区雄容东片区之后实施回迁安置的第二个新建回迁片区。

新华社记者 朱旭东摄



这是河北雄安新区雄东片区安置房(8月26日报,无人机照片)。

江西 举办社区社会组织能力建设培训班

本报消息 近日,江西省举办2022年中央财政支持社会组织参与社会服务项目首期培训班——全省社区社会组织能力建设示范项目培训班。培训班由江西省民政厅指导、江西省兴民社会组织培育发展中心承办,140余名社会组织培育发展基地和社区社会组织的负责人参加培训。

此次培训以“党建引领社区社会组织发展 聚合公益力量助力乡村振兴”为主题,组织学习了习近平总书记《坚持把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重 举全党全社会之力推动乡村振兴》重要文章以及党中央、国务院有关乡村振兴和培育发展社区社会组织的决策部署;围绕社区社会组织新闻宣传、项目运营、财务管理等内容,邀请相关专家做专题授课;针对社区社会组织工作开展现状,学员们进行了经验交流和分享。

近年来,江西省创新管理机制,加大培育扶持力度,切实推动社区社会组织高质量发展。目前,全省社区社会组织总数达4.3万家,业务范围遍及志愿服务、社区管理、公益服务等多领域,在参与疫情防控、开展志愿服务、帮扶困难群众、助力乡村振兴、服务文明实践等方面发挥着重要作用。

兴社区就业服务处劳动助理牡丹丹说。

就业是民生之本。新兴社区加大投入,为了缓解辖区内就业困难家庭的压力,通过入户谈心、问卷调查等方式,发现很多家庭妇女比起接受救助,更愿意通过自己的双手获得收入。

袁丽辉清楚地记得,伴随着一句“袁大姐,你辛苦了”,她拿到了第一个主顾给予的6000元工资,激动得眼泪差点掉下来。这种自我认同感,前所未有的。

“一年后,我被公司评为金牌月嫂,工资也涨到了每月1.2万元,我还介绍了好几个老姐妹到我们社区培训,谁不想活出个样给自己看呢。”说到底,袁丽辉眼里有光亮。

去年12月,社区把3位优秀的退役军人培养选拔到社区基层组织干部队伍中来,沈青龙是其中之一,并如愿成为一名有五年限金的社区网格员。

“我是2005年退伍的。”不善言辞的沈青龙非常珍惜这份工作,疫情防控中,在细细记下微信群里居民的需求后,身强力壮的 he 主动扛着一箱箱沉重的抗疫物资,在没有电梯的老楼里跑上跑下,为居民排忧解难。

“社区建立了就业、失业、监测等一套台账,根据失业人员需求进行分类登记,做到底数清、情况明。”牡丹丹介绍,2021年,新兴社区共开展线上线下摸排3次,调查社区居民4455户、9600人次,为失业人员办理登记28人。

(据《人民日报》)