

公共管理案例积累：接诉即办

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 2019-12-22

作为“汉语盘点2019”活动的重要组成部分，12月16日，国家语言资源监测与研究中心发布“2019年度中国媒体十大新词语”，北京市民耳熟能详的“接诉即办”入选。解读如是表述：“接诉即办”，是指北京市为促进基层民生服务而采取的一种重要举措和创新机制，即以12345市民服务热线为主渠道的群众诉求快速响应机制。

语言是时代生活的直接反映。一年前，对很多市民来说，接诉即办应该还是一个陌生的词汇；但岁末年终，北京市民几乎无人不晓了。“接诉即办”脱颖而出，说明这一词汇在现实生活中已经广泛使用，并形成巨大影响。

习近平总书记多次深入北京考察，强调“北京要探索构建超大城市治理体系，这也是国家治理体系和治理能力现代化对北京提出的要求”、“城市管理要像绣花一样精细。越是超大城市，管理越要精细”。党的十九届四中全会审议通过了《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》，并作出战略部署，提出一系列重大举措。今年以来，北京市积极贯彻落实中央决策部署，深化“街乡吹哨、部门报到”改革，建立“接诉即办”机制，有一办一、举一反三，一批群众身边的操心事、烦心事、揪心事得到解决。事实表明，“接诉即办”是推进国家治理体系和治理能力现代化的生动实践，为基层社会治理创新提供了示范样本。

简单四个字，却是一篇大文章。**接，是义不容辞的态度和职责；诉，是老百姓的期盼与需求；即，是闻风而动的作风和理念；办，是不玩虚活的作为与担当。**四字之前隐去的主语，就是各级党委政府和党员干部。对于接诉即办，一位基层干部这样说：原来是区里、市里出题，我们答给上级看；现在出卷人是老百姓，最后也是老百姓来阅卷。一年来，北京的接诉即办答卷做得怎么样，入选年度十大新词语，也从一个侧面给出了答案。

入选年度十大新词语，无疑也是百姓心声的表达。随着接诉即办工作的逐步开展，越来越多的市民不仅熟知这一词汇，而且成为这一机制的参与者、受益者。接诉即办机制把破解涉及群众利益的老大难问题作为强化基层治理的指挥棒，打破了过去各个单位各自受理、分别办理、效率低下的局限，补上了服务群众的“最后一米”，阐释了“民有所呼、我有所应”的时代要求，一大批群众的操心事烦心事揪心事得到有效解决。数据显示，2019年12345群众诉求响应率100%；1月1日至10月25日，各单位办理群众诉求数205万件，近50%的一般性诉求都能在3天之内解决；接到群众表扬电话13132件，同比增加71.08%。接诉即办之所以成为热词，正因为这四个字，已与政府工作和市民生活息息相关。

接诉即办”贵在树立民本导向，雷厉风行解民忧。北京市实施“接诉即办”机制，以12345热线市民诉求为“哨声源”，承办者闻风而动、全时响应。“接诉”时，第一时间听到百姓“哨声”；“即办”时，到一线去、到群众身边去，下足“绣花功夫”，雷厉风行解民忧，并着力提高解决率和满意率，将“服务型政府”理念落到实处。

“接诉即办”贵在树立效果导向，求真务实抓落实。北京市委每月召开区委书记月度工作点评会，推行市委书记点名、区领导约谈、纪检介入、街乡镇内部监督、群众监督等一系列监督“接诉即办”高效落实的举措，将社会治理中最后一公里甚至最后一米亟待解决的事情，一竿子插到基层部门去，形成了“群众—顶层—基层—群众”的实践闭环。

“接诉即办”贵在树立问题导向，未雨绸缪掌先机。北京市以“接诉即办”机制为抓手，从大数据中梳理出高频问题、重点区

域，以点带面，将同类问题隐患一并解决。并且，未诉先办、主动治理，努力把问题苗头解决在群众投诉之前，为社会治理趟出了一条新路。

只要真心为民办事，就没有办不成的事。入选年度新词，是对接诉即办这一创新机制的特别肯定，同时也是一种鞭策。近日，北京市人大常委会日前通过的《北京市街道办事处条例》正式对外发布，明年1月1日起施行。条例的亮点之一，就是接诉即办入法。不仅是新词汇，而且是新法规，各级职能部门和党员干部，无疑要以更加昂扬的精神状态，闻风而动、接诉即办，为群众办更多的好事实事，让这四个字历久弥新。

