

北京：抓住“关键小事”立法反映人民心声

新华社北京1月10日电(记者郇思聪、吴文诤、李春宇)2022年北京市两会10日闭幕，记者采访多位代表委员，深入了解北京如何“开门立法”，围绕群众“小事”做好立法“大事”，让来自群众的“金点子”成为解决问题的“金钥匙”，用法治手段切实增强人民群众获得感，让全过程人民民主之光照亮首善之区。

“小切口”回答“大课题”

位于回天地区的北京市昌平区龙泽园街道龙泽苑社区是一个始建于20世纪末的老旧小区，由于居民人数较多，原先每个楼门前都会设立垃圾桶，共计52个点位，垃圾分类工作量大，改善势在必行。

北京市人大代表、龙泽苑社区居委会主任伊然参与了《北京市生活垃圾管理条例(草案)》一审、二审时的修改意见收集工作。针对社区存在的点位分散难题，根据实际情况，居委会决定将52个垃圾桶点位调整为8个，将垃圾集中收集、分类、清运，提高垃圾分类效率。

但调整方案一公布，居民们的反对声音接踵而至。“有的低层住户觉得垃圾桶摆在自家窗边存在异味，有的居民觉得垃圾桶距自家楼门较远，这些意见我们都需一一处理。”伊然告诉记者，光是确定垃圾桶的最终点位，社区工作人员就花了近40天时间征求居民意见，“虽然大家意见多，但最终的结果让大家都能满意。”

与老旧小区不同，北京市政协委员、北京市西城区棉花胡同幼儿园园长李建丽在

调研中发现，胡同、平房区生活垃圾管理还存在厨余垃圾清运不及时等问题，于是，她将自己的建议借北京市两会契机递交。“要让市民享受到清洁、干净的生活环境，生活垃圾的管理更要精细化。”李建丽说。

在全市各级人大代表、政协委员群策群力的付出下，《北京市生活垃圾管理条例》成功吸纳了群众意见，这件群众关心的“小事”最终通过法治手段固化下来，帮助市民解决“烦心事”。

“人民参与才有民主”

人大代表来自人民，更需要反映人民心声。近年来，北京市以12345市民服务热线及其网络平台为主渠道，建立了对群众诉求快速响应、高效办理、及时反馈为民服务机制——“接诉即办”。一大批群众身边的操心事、烦心事、揪心事通过“一通电话”“一条热线”得以解决。

在“接诉即办”改革推进的过程中，“接诉即办”工作立法水到渠成。为使“民意征求”真正做到直抵基层、直通一线，万余名人大代表走进“代表之家”征求民意，确保民意融入法规、民智直通决策。

伊然代表把条例草案做成了幻灯片，逐条为社区居民宣讲、解读，听取意见；海淀区人大代表们将征求到的建议汇集成了一本“书”，直接送至市级人大代表案头，希望民意可以被充分表达。北京市推动“接诉即办”改革3年来，共受理群众反映超3100万件，诉求解决率从53%提升至



▲2020年10月12日，在位于北京亦庄的北京市市民热线服务中心12345企业热线首席话务大厅，工作人员在接听企业来电(资料照片)。新华社发(宋婷婷摄)

89%，满意率从65%提升至92%。

北京市人大社会建设委员会主任委员丛路璐表示，制定《北京市接诉即办条例》贯穿人民至上立场，凝聚广大群众智慧，明确全面接诉、分类处置、首接负责、限时办理、回访考评、主动治理的工作体系，将党领导下的超大城市基层治理改革创新成果上升为法规制度，成为全国首个规范“接诉即办”工作的地方性法规。

此外，北京还组织各界别政协委员、专家学者开展座谈调研，形成立法参考意见，为法规制定贡献力量。“只有全民参与，才能成为真正的全过程人民民主。”北京市政协社会和法制委员会主任王金山说。

心怀人民 久久为功

为把宪法法律赋予的监督权用实用



这场圆桌会，“话筒”交给群众

▲南昌市西湖区系马桩街道在罗家塘48号市委党校宿舍院开展“幸福圆桌会”。此次圆桌会主要围绕辖区居民自治公约征集群众意见，真正让居民共同参与社区治理当中(2021年11月20日摄)。

呼和浩特：“三聚焦”架起沟通民意“连心桥”

新华社呼和浩特电(记者侯维轶)立法聚焦民意、监督聚焦民生、代表工作聚焦民心民意。2018年以来，内蒙古自治区呼和浩特市人大常委会在工作中坚持“三聚焦”原则，倾听民声、融通民意，充分发挥人民代表大会制度特点和优势，生动诠释全过程人民民主。

“完全禁止旅游开发会不会影响我们现有的农家乐经营?”“建议条例中的限制范围可以适当放宽一些。”在呼和浩特市人大常委会组织召开《呼和浩特市青山前坡生态保护条例》征求意见座谈会上，来自呼和浩特市新城区保合少镇水磨村的村民们提出了自己的建议。最终该条例充分吸收了来自基层群众的意见，按照保护优先与合理利用并重的原则，放宽了对大青山旅游开发的限制，允许有资质的村民开展旅游经营。

“我们在行使地方立法权时，始终牢牢把握人民当家作主这个社会主义民主政治的本质特征，坚持立法聚焦民意，对改革发展中的政策性、现实性问题进行深入调研、充分讨论、审慎决策。”呼和浩特市人大常委会法制工作委员会主任吴素婷介绍说，《呼和浩特市大青山前

坡生态保护条例》面向社会广泛征求意见，充分吸收了来自普通群众、人大代表、政协委员等群体的意见建议，共召开征求意见座谈会8次，征集到修改意见144条，这些建议对条例的完善起到了重要作用。

“拉待宰牛羊的车辆怎么没有入场登记记录?”“这些牛的动物检疫合格证明在哪里?”这是呼和浩特市人大常委会工作人员与市人大代表对市区内的两家屠宰企业检验检疫情况进行突击暗访时的一次现场对话。随后，两家企业因动物检验检疫工作形同虚设、企业相关责任落实不到位而停业整顿，避免了不合格的肉类产品流向百姓的餐桌。

2018年以来，呼和浩特市人大常委会多次就关系百姓切身利益的民生实事开展监督工作，聚焦屠宰企业检验检疫、废弃油脂回收、餐具消毒企业卫生状况、冬季城市供暖、老旧小区改造等民生领域实事，切实保障百姓合法权益。

“在‘明察’与‘暗访’相结合的监督方式下，市人大常委会工作人员及人大代表看到了更多真实情况，掌握了更多第一手信息，使人大在民生领域的监督持续有

好，北京市人大常委会发挥执法检查“法律巡视”利剑作用，2021年对《北京市生活垃圾管理条例》和《北京市物业管理条例》落实情况开展了执法检查“回头看”，邀请人大代表们至少“检查一个点位、发现一个问题、上传一张照片”，就50多个点位、160多个问题开列清单，推动两件“关键小事”久久为功。

除两件“关键小事”外，北京还在养老、教育等民生领域履行监督职责。2021年，北京市人大常委会听取和审议了加快全市长期护理保险制度试点工作情况的报告，并开展专题询问，推动加快试点扩面。“北京市人大常委会近年来坚持不懈对长护险试点进行专题询问，对各相关部门扩大试点范围进行有效监督。”参与长期护理保险专题询问的北京市人大代表、北京市丰台区颐养康复养老照护中心院长施颖秀表示，人大履行监督职责开展专题询问不仅让更多市民了解长护险推广情况，也进一步提振养老行业从业者们的信心。

北京市人大常委会主任李伟表示，一年来，全市750多名市人大代表、4000多名区人大代表、9900多名乡镇人大代表深入基层一线、倾听群众呼声、反映群众需求，充分彰显了全过程人民民主的制度优势和生机活力。今年，北京市人大及其常委会拟针对城市更新、托育服务体系建设等人民群众关心的热点领域持续发力，深入践行全过程人民民主，为首都高质量发展和高水平治理提供更加坚强有力的民主法治保障。

新华社石家庄电(记者李继伟)四级人大联动，五级代表参与，聚焦顽瘴痼疾，同步同向发力……2018年以来，河北省人大常委会聚焦河北经济社会发展的关键领域和涉及民生福祉的突出问题，连续四年开展联动监督，生动诠释全过程人民民主。

河北省人大常委会组织开展联动监督，始终把事关改革发展稳定全局的重大问题和人民群众普遍关注的突出问题作为监督工作的重点。“联动监督议题公开征集群众意见，充分利用人大代表之家(站)等平台载体，广泛倾听群众意见。”河北省人大常委会副秘书长乔书平介绍，联动监督坚持问题导向，通过群众反映、人大代表问卷、公开电话和邮箱等多种途径，全面搜集问题线索。

2018年，2019年，聚焦脱贫攻坚、大气污染防治、优化营商环境；2020年，聚焦违法违规占地、违规违建项目、资源能源项目、房地产开发项目、矿山综合治理、地下水超采综合治理6个重点领域清理规范和加强公共卫生管理；2021年，深入开展“6+1”联动监督“回头看”和四项联动监督……在人民群众关心、河北省委下决心要推动解决的热点、难点问题上，活跃着河北四级人大联动监督的身影。

“我们以相关法律法规作为尺子一条一条去度量和检验，看有没有整改落实到位，逐项对账销号。”河北省人大常委会副秘书长刘彦朝介绍，执法检查组2019年针对2018年联动监督中逐项清理的3个领域、20个方面和72个突出问题持续监督、跟踪问效，2020年，“6+1”联动监督紧盯目标任务，推动违法违规用地领域的10578个限期整改项目全部完成，持续整改类项目完成78.9%。

此外，在联动监督工作中，河北各县级以上人大常委会对本行政区域内的全国、省、市、县、乡五级代表进行统一编组，成立代表小组1500多个，4万多名各级人大代表以代表小组的形式参加履职活动，一方面听取汇报、查看资料、明察暗访；另一方面在充分了解民意的基础上进行调研检查，提出意见建议，切实发挥了人大代表联系群众的主体作用。“联动监督不仅使群众关心的热点难点问题得到解决，更使我们每一位代表对自身的职责和使命有了更深的认识和体会。”保定市满城区人大代表要彦涛说。

“始终坚持党对人大监督工作的领导，是对人大开展联动监督工作的必然要求，是做好联动监督工作的政治保证。”河北省人大常委会委员石立新表示，联动监督把一个领域的单项监督转变为多个领域的联合监督，把省级层面监督转变为省、市、县、乡四级人大联动开展，把一种法定方式转变为多种法定方式综合运用，需要充分发挥党委总揽全局、协调各方的领导作用，省级统揽、分级负责，统一部署、统筹安排，切实增强人大监督实效。

联动监督中，全省各级人大采取执法检查与明察暗访相结合、听取审议政府专项工作报告与专题询问相结合、听取审议执法检查报告与满意度测评相结合、落实审议意见与出台决议决定相结合、问题交办督办与持续跟踪问效相结合，打出了一套人大依法监督的“组合拳”。

近年来，河北省人大常委会联动监督效果如何?以老百姓最关心的房地产开发领域为例，记者了解到，人大检查和调研情况的问题项目整改情况总体较好；房地产开发项目清理规范工作获得了较好的满意率；房地产开发项目清理规范工作推动大批历史遗留问题得到解决，超过10万户群众拿到了房产证，群众获得感和满意度得到提升。

潍坊：政务便民热线助力人大高效监督

新华社济南电(记者杨文)2020年以来，山东省潍坊市人大常委会充分发挥人大监督作用，首次对市12345热线反映集中的物业管理和市容环境等方面专题询问和督导，推动群众“急难愁盼”问题解决。

“根据12345热线相关数据和调查情况来看，电动车棚配套不够，有的业主私自拉电线充电。你们将如何解决电动车管理难题?”“很多小区物业缺乏业委会的监督，怎样调动起业委会积极性?”专题询问后，潍坊市派出多个督导组整改，并定期向潍坊市人大常委会报告工作。

在物业管理方面，潍坊市印发物业服务工作规范，树立物业企业“红黑榜”，健全市场退出机制，实现公平竞争、优胜劣汰。同时，潍坊市改造提升老旧小区508个、惠及居民6.1万户，全市已配建充电设施小区4000多个，配建率70%以上。

据潍坊市人大常委会主任苏立科介绍，2021年10月，潍坊市人大常委会就群众满意度提升工作再次专题询问，并对整改情况打分评议。通过加快推进物业服务体系管理规范化、服务标准化，潍坊市12345热线受理的物业服务类诉求下降45.5%，市容环境、消费者维权等其他方面投诉量均明显下降。

12345热线也是反映需求和呼声的主要渠道。在实际工作中，有的部门单位不认真办理诉求，甚至出现相互推诿、层层转移现象。“一些部门之间工作不清、职责不明，导致办理质量不高、效果不佳。”潍坊市政府研究室副主任戴向波说。

潍坊市人大常委会制定《潍坊市12345政务服务便民热线条例》，于2021年12月15日起施行，推动热线工作迈入制度化、规范化、法治化轨道。

苏立科表示，潍坊市人大常委会始终把群众需要作为工作重点，推动解决反映集中的民生问题，不断提高群众满意度。

『三级体系』让代表的『根』扎在群众中

山西晋中榆次区人大代表联络站采访见闻

家住山西省晋中市榆次区新集街一个老旧小区的王锦贵，有一件困扰了他很多年的心事：住了30多年的楼房多次下水管道破损。带着这个问题，王锦贵来到榆次区西南街道人大代表联络站寻求帮助。区人大代表武小云认真记录下他的烦心事，随后多次赴现场查看，形成了关于对榆次区老旧小区进行改造的建议。

武小云的建议受到榆次区人大的高度重视，并被政府列为2021年的民生重点实事，相关部门很快就具体工作安排答复了她。

“代表们认真履职，多少年的问题终于得到解决，十分感谢他们!”王锦贵回忆说，在去年秋冬季的暖气管网改造中，田贵科代表在寒风中连续13天蹲守在施工现场，让大家伙儿看着既感动又心疼。

在榆次区西南街道人大代表联络站里，这样的故事经常能听到。为更好反映群众意愿、保障群众权益，西南街道人大代表联络站在2019年正式运行。在每个月第一周的周五，26名省、市、区人大代表轮流参加“选民接待日”活动，通过联络站这座“连心桥”倾听民声、畅通民意，为居民解决实际问题。

榆次区人大常委会人事工委主任陈太介绍说，榆次区人大常委会建起了20个人大代表联络站、29个活动室、80个服务岗的人大代表密切联系群众的“三级体系”，让代表的“根”深深扎在人民群众之中。

作为一名“的哥”，任荣海代表把自己的出租车变成了“流动”的人大代表服务岗，主动征求群众对客运行业的意见建议。听到群众对出租车乱停的抱怨，他跑遍大街小巷，提出了《关于加快出租车基础设施建设，设立出租车运营临时停靠站的建议》，政府受理后，增加了招手站、停车候客站点200余处，有效提升了城区道路的通行环境。

家住榆次区南苑小区的袁桂英已经88岁高龄，由于子女常年不在身边，连吃饭都成问题。在陈丽媛代表和相关部门的共同推动下，南苑小区不仅建起了老年餐厅，涵盖书画室、阅览室、心理咨询室等老年活动场所的智慧社区养老服务中心也陆续完善。“这个中心能够辐射周边小区超过1万名60岁以上的老人。在解决他们的基本需求外，还能丰富他们的日常生活。”陈丽媛说。

“服务岗就是要有特色，根据代表的工作背景、社会经历、知识结构等，把代表职责与本职工作深度融合。”西南街道人大代表联络站副站长赵红梅说。

2019年以来，榆次区各级人大代表累计联系走访群众5万余人次，收集意见建议3000余条，形成了《关于帮扶民营企业发展》《关于全力实施乡村振兴战略》等优秀建议，将人大代表与群众紧紧联系在一起。

(记者解园)新华社太原电

河北：联动监督诠释全过程人民民主