

“民有所呼 我有所应”

办好群众身边事 当好群众贴心人

在北京市委城市工作委员会第一次会议上，市委书记、市委城市工作委员会主任蔡奇发表讲话，强调要着力提高城市工作水平，始终坚持“民有所呼、我有所应”，把市民诉求作为城市工作的着力点，把媒体监督作为重要手段，把办好群众身边的事作为应尽职责。丰台区委区政府认真学习贯彻落实蔡奇书记讲话精神，抓住市民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，尽心竭力为群众办实事、办好事、办好身边的事，提高城市工作水平。《丰台报》将持续跟踪报道，监督有关部门解决问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。“民有所呼、我有所应”栏目，主动曝光群众身边烦心事、揪心事，公开全区21个街乡镇群众服务热线，解决问题，服务群众。

全力解决近期群众服务热线反映问题 融雪除冰 清扫积水 保障居民出行安全

丰台街道



2018年12月30日，元旦假期第一天，市民通过12345热线反映：丰台街道新华街7里9号楼一层消防水管爆裂漏水，楼道被淹，电梯停运。上午8时45分丰台街道接到案卷后迅速响应，联系新华街北社区紧急处置。新北社区书记张磊第一时间派值班人员现场核查，经查为该楼二层消防栓漏水，了解情况后，社区紧急“吹哨”铁路维修工区，工区到达现场后立即做停水处置，等待工人进行维

修，同时保障居民正常生活用水不受影响。消防栓漏水得到有效控制后，新华街北社区联系保洁人员对楼道内积水进行清扫，由于天气寒冷积水早已结冰，保洁人员施撒融雪剂进行融雪处理。同时维修人员紧急处置恢复电梯运行，截至上午9时40分，居民生活已恢复正常。丰台街道随后将处理结果反馈诉求群众，群众表示政府反应迅速，处置及时，对工作感到满意。

和义街道



2019年1月1日上午10时30分，和义街道办事处门前绿化地下水管线爆裂，大量地下水涌出。街道城管科科长立即到现场维护秩序并指挥参与抢险工作，城管科其他同志以及社区志愿者共同到场协助抢险。同时南苑绿化队、自来水集团也到场参与抢险工作，关闭阀门、排查漏水点。街道协调昊天昊保洁公司出动10余人次扫除现场积水，以免影响居民节日出行，并向积水路面施撒融雪剂12袋，防止路面结冰导致居民滑倒摔伤。



西罗园街道



2018年12月31日，市民通过12345热线反映：西罗园街道四区33号楼路边商铺从楼西面排放污水，流到小区内导致路面结冰。

2018年12月27日，西罗园第四社区工作人员在巡视西罗园四区33号楼时发现路面有结冰情况，遂立刻联系了房修一物业告知情况，房修一物业派维修人员前往现场查看。经查，反水原因是马家堡东路餐馆后厨的污水井堵塞。

2018年12月29日下午，西罗园街道结合“吹哨”机制，由街道城管科组织，物业、商户、社区等单位参加会议，针对商户污水堵塞问题召开协调会，各商户同意按面积比例将疏通费用交给房修一物业负责疏通管线。同时安排社区两委一站人员与保洁员共同进行铲冰工作，并在33号楼附近路口拉起警戒线、张贴道路结冰告示，告知过往行人地面湿滑，选择其他道路出行。并且向保洁人员告知此处为重点点位，要求每天进行除冰工作。房修一物业联系管道疏通施工人员到场，对北侧的污水井进行了勘察和疏通，但因管线复杂，疏通工具无法顺利进入，故次日派大型清洁车到达现场继续疏通。目前，地面已彻底清理干净没有结冰现象。社区工作人员将会对此处重点巡查。

向诉求人反馈处理情况时，市民表示街道、社区反应迅速，处理及时，非常满意。



东铁匠营街道

“吹哨”治理群租房乱象

2018年12月30日，市民通过12345热线举报：东铁匠营街道横四条44号院方南家园2期10号楼1206室群租扰民。

东铁匠营街道第一时间联系诉求人，经沟通，了解到诉求问题有三点：第一，诉求人所租住房屋属群租房，有隔断间，邻里之间不和睦，经常吵架；第二，中介公司在诉求人合同未到期情况下要求诉求人搬走；第三，中介公司于去年11月份私自将诉求人所租住的房屋门锁更换，并将诉求人的私人物品挪走。综上所述，此案卷共涉及三个执法部门：第一，群租房隔断间属街道综治办；第二，在合同未到期情况下要求诉求人搬走属消费者合同纠纷，应由工商部门从中调解；第三，私自换锁，腾挪私人物品属涉财问题，应由公安部门进行调查取证。

东铁匠营街道联合物业及民警，联系中介要求拆除隔断，经核实隔断已处理完毕。中介公司表示，在拆除隔断前已告知租客把东西搬走，拆除隔断后，诉求人也未向中介公司反映丢失东西的问题。

综上，隔断房已拆除完毕，街道已协助诉求人联系工商部门参与处理合同纠纷，并联系属地派出所帮助诉求人解决私自腾挪物品问题。

其他环境秩序问题

2019年1月2日，北京市丰台区环境保护局环境监察人员到北京港源幕墙有限公司承建的丰台区南苑乡槐新A组团1404-657地块进行现场检查。经查，该施工现场18号楼进行外挂石材作业，露天切割石材未采取防护措施，切割石材过程中产生粉尘直排污染大气环境。区环保局已对该单位进行立案查处。

丰台区21家街道（地区）乡镇群众服务热线

序号	街道（地区）乡镇	24小时热线电话
1	大红门街道	67069110
2	东高地街道	68750937
3	东铁匠营街道	67616064
4	方庄地区	67606555
5	丰台街道	83936966
6	和义街道	67985656
7	花乡	83677146
8	卢沟桥街道	63862376
9	卢沟桥乡	83257847
10	马家堡街道	87579800
11	南苑街道	67999659
12	南苑乡	67269699
13	太平桥街道	63252580
14	宛平城地区	83211537
15	王佐镇	83391196
16	西罗园街道	87293990
17	新村街道	63721234
18	右安门街道	83910822
19	云岗街道	68190687
20	长辛店街道	83866298
21	长辛店镇	83887028

(本版由区城管委、区城指中心、《丰台报》联合主办)