“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。丰台区委区政府高度重视，区委书记汪先永要求，要“接诉即办”，立行立改，有一件办一件，并举一反三，全心全意解决好人民群众的诉求，坚决做到“民有所呼、我有所应”。自2019年1月1日起，12345政府服务热线接群众来电后直接派发案卷到各街乡镇。各街乡镇为落实“接诉即办”工作，全面部署，明确各科室、各职能部门分工，整合值守力量，制定7×24小时工作安排及应急处置流程。对市民反映的问题直派快办，保证办理质量和效率，为群众办实事、解难题，抓住市民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，尽心尽力为群众办实事，用实际行动落实“民有所呼、我有所应”。

全力解决居民诉求 保障居民生活

违法私搭乱建，联合清退查封

市民反映，丰台区花乡丰葆路168号高粱花饭店顶层私自搭建彩钢房，面积达300平方米，用来住人。花乡接诉后，立即责令安全科工作人员到现场核查，确定情况属实后，安全科会同区消防支队，马上清退违建彩钢房的住宿人员并依法对该违建进行查封。市民对乡政府工作表示满意。

核查现场

清退人员

查封违建

争分夺秒排故障，及时修复解民忧

市民反映，2月8日晚，丰台区优筑小区因供水加压设备系统突发故障，致使小区6层以上住户无法正常用水。新村街道接诉后，组织社区和物业第一时间到达现场，全力抢修供水加压设备故障，同时街道紧急调用水罐车在小区广场为住户提供应急水源，社区通过微信群向住户通报供水问题和维修进展，9日下午，小区高层住户用水恢复正常。市民对街道的处理表示满意。

现场磋商

调用水车

恢复供水

管道破裂遭停水，紧急抢修快恢复

市民反映，丰台区太平桥街道威尔夏小区底商停水，10多家商户受到影响。街道接诉后，工作人员立即到现场查看，发现是因自来水管爆裂导致停水后，组织底商物业公司和抢修队伍实施紧急抢修，并设置临时取水点供商户用水。市民对街道的快速响应表示非常满意。

漏水点

抢修中

清理垃圾环境新，干净整洁迎新年

市民反映，丰台区宛平城地区银海星月小区1号楼前堆有大量杂物，味道很大，影响居民日常出行和生活，存在安全隐患。快过年了，希望尽快清理，营造良好节日环境。卢沟桥街道接诉后，立即组织社区和物业相关人员对杂物、废品等进行了彻底清理，恢复了小区整洁干净的环境。居民交口称赞。

清理前

清理中

无序停车有碍出行，有效规范秩序改善

多位市民反映，丰台区卢沟桥乡小屯西路、梅市口路、兴源路存在重型车辆乱停乱放现象，影响周边居民出行，存在交通安全隐患。卢沟桥乡接诉后，成立专门工作组，组织乡相关科室、小屯村村委会现场调研，召集相关单位和司机代表召开协调会，张贴告知书200余张，出动人员46人次现场劝导，劝离车辆70余辆，规范停车30余辆。乡政府还在梅市口路北侧空地设置一个重型车专用停车场地，统一规范该地区重型车停放秩序，周边交通秩序得到明显改善。市民对整治结果拍手称赞。

现场调研

召开协调会

规范中

规范后

管漏停水住户着急，上门工作居民点赞

大年初二一大早，市民反映，丰台区新村街道丰西北里1号楼7单元一层86号家中自来水管漏水，由于春节期间找不到合适的维修配件，无法维修，不得不关闭了单元门主水管线阀门，导致此单元一至六层住户停水，居民们很着急。新村街道接诉后，工作人员立即赶赴居民家中，查看情况并采取应急抢修措施。同时会同社区值守干部对单元内居民逐户解释停水原因及应急抢修方案，赢得了居民们的理解与支持。居民对街道、社区干部的工作纷纷点赞。

漏水现场

抢修后

居民纷纷点赞

补贴虽少民生事大，街道接诉入户即办

市民反映，母亲住丰台区育菲园东里，系精神残疾，需要领取看护补贴，但不知到哪儿领取。新村街道接诉后，立即与来电人及残联等部门核实情况。考虑到老人不方便到窗口办理，街道居民科科长和社区干部当天前往居民家中现场办理，完成了申领补贴的手续，并向其解释相关政策规定和后续领取补贴的相关事宜，申领补贴的事得到圆满解决。来电人对街道入户办理的服务态度和办理结果非常满意。

街道社区入户

现场核实办理

停车收费存矛盾，三方座谈化干戈

市民反映，丰台区东铁匠营街道红狮家园小区长城物业公司在未与居民协商一致的情况下，私自收取停车费，双方存在意见分歧，产生矛盾。东铁匠营街道接诉后，启动“吹哨”，会同区发改委、区房管局、社区等部门到小区，召集居民代表、物业公司召开三方座谈会。各部门依照自身职责为双方解释政策，并对居民的疑惑做出解答。小区物业也出具了2011年发改委关于红狮家园小区停车场收费核准意见批复。经过开诚布公的交流，消除了误会，弥合了情感。市民对社区、街道、区发改委、区房管局等各部门的工作人员表示感谢。

三方座谈会

违规开办托管培训，街道重拳治理乱象

市民举报，丰台区丰台街道大地二里11号住宅楼存在违规开设托管班现象。街道接诉后，第一时间与来电人沟通核实情况，街道文教科与社区现场检查，责令该托管班立即关停。同时，对小区多家连锁机构违规开设培训班和托管班，一并按照国家规定责令其停止教学活动。下一步，丰台街道将继续加大监管力度，杜绝此类现象。来电人对街道工作表示满意。

现场检查

责令关闭

乱堆杂物影响环境，彻底清理恢复整洁

市民反映，丰台区大红门街道建欣苑小区三里15号楼东南侧的绿地里堆积了旧三轮车和大量废品杂物，无人清理，破坏小区环境。大红门街道接诉后，联合社区居委会进行彻底清理，要求社区做好宣传，严禁乱堆乱放。市民对街道的办理情况表示满意。

清理前

清理后

（本版由区城管委、区城指中心、《丰台报》联合主办）