

“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，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”。



用心用情用功解决好群众诉求

市民诉求排第一，耐心协调解难题



近日，和义西里四区7号楼李女士拨打12345反映，2月5日家里厨房严重漏水，当时情况紧急，物业紧急关停了该单元水管总闸，并将家里的地面刨开，只是用管箍堵住了水管漏洞，也没有进行地面恢复。其间自己多次找自来水公司和物业公司，但尚未解决。

和义街道接到诉求后，立即“吹哨”区水务局、自来水公司、德茂物业公司，现场查看自来水水井内情况、管道流经方向及涉及区域，共商解决方案。在管道责任归属问题上，德茂物业公司和自来水公司存在异议。经协调，自来水公司表示将请示上级，给予特殊应急抢修处理，物业表示全力配合。会后，施工方到李女士家中进行了管道更换。和义街道为解决群众诉求召开协商会的举措，让百姓看到政府为人民办实事的决心，李女士对处理结果非常满意，并到所属社区当面致谢。

兴景路交通拥堵，部署整治维持秩序



近期，市民反映，兴景路道路两侧占道停车，丰台二中附属小学上学放学高峰时尤为严重，影响小区居民出行。接到诉求后，卢沟桥街道马上部署，区交通委、区教委、区交通支队、静态停车公司等部门即刻响应，在假日万恒社区召开办公会，充分听取居民代表意见，了解居民需求。卢沟桥街道相关负责人牵头成立协调组，对兴景路交通设施、绿地维护、消防通道等进行全方位整治，并由居民代表建立微信群随时向小区居民通报工作进展。经过多方配合，现已安装护栏、隔离墩等设施，同时安排交通协管员、志愿者引导交通、缓解拥堵。

水管破裂存隐患，立即修复保安全



3月12日下午，市民反映，东新华社区西长街自来水管线破裂，影响居民出行。南苑街道接到诉求后，立即前往现场核查，联系自来水集团对破裂管线进行维修，并于2小时内维修完毕。市民对街道接诉即办表示非常满意。



楼道不亮出行难，及时修复群众赞

3月12日，群众通过12345热线反映，西铁营中路9号院8号楼2单元17层至20层楼道灯不亮，给居民出行带来不便。南苑乡接到诉求后，立即联系西铁营村与物业公司进行核实、维修。群众表示非常满意。

井盖松动异响扰民，社区联动迅速修整



近日，群众拨打12345热线反映，西罗园街道第四社区北门井盖松动造成异响扰民。西罗园街道接到诉求后，马上进行现场核实。经核实，该井盖位于马家堡东里临近花椒树社区一侧主路上，经修整，井盖异响问题已解决。

心系百姓，为民维权



自2月中旬起，永善社区站内宿舍群众集中反映丰台火车站改造工程夜间噪音大，影响正常休息。丰台街道接到群众诉求后，立即前往现场查看，并“吹哨”中铁六局反映该问题。2月22日，丰台街道与中铁六局在永善社区与居民代表召开铁路施工扰民议事协商会，就施工时间及扰民补偿费达成初步共识。2月26日，永善社区召开了铁路施工扰民第二次协调会，确定了补偿款具体数目、发放对象及发放时间。3月7日至3月11日，中铁六局为永善社区站内宿舍居民发放了噪音补偿款。群众非常满意，表示丰台街道为大家办事认真、迅速、有效。



曝光点位

近期，无照游商和黑摩的诉求呈现上升趋势。

无照游商



中国戏曲学院南侧



京深海鲜市场西南门北侧



大红门路，凉水河桥东侧



农场路，高尔夫大门前



太子峪周转过路周边



宝隆大厦东北侧



京铁家园东门外



黑摩的

光彩路西侧，彩虹城四区东门口



大红门路东侧，康泽园小区大门口



西马南里二区机动车出口



马家堡路西侧，七克拉小区东侧



石榴庄路到光彩路路段