

“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，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”。

当好群众
贴心人

用心用情用功解决好群众诉求

路面塌陷影响安全，紧急修复居民称赞



修复前

修复后

市民反映，丰台区看丹路西向东路有一个井盖周边路面塌陷，存在安全隐患。新村街道接到诉求后，第一时间安排城建科工作人员到达现场核实情况，仅用一天时间就配合区交通委将塌陷路面修复完毕，消除了道路安全隐患。

跨区共治私装地锁，还路于民成果共享



拆除前

拆除中

拆除后

市民反映，太平东里社区与西城区湾子街社区之间的胡同私设了很多地锁，影响周边居民通行。太平桥街道接到诉求后立即核实。被反映的地方处于丰台区与西城区交界线，太平桥街道与广安门街道启动边界线共治共建共享合作机制，共同对两区交界线上的48个地锁依法进行了拆除，还路于民。

管道堵塞急求助，疏通清理并跟进



查看居民家中管道

疏通堵塞管道

3月31日上午，高先生拨打12345热线反映，自己住在西幸福街小区3号楼，家里下水管道堵了，而且有污物溢出来，希望协助尽快解决问题。接到诉求后，丰台街道立刻责成社区处理。社区工作人员立刻联系居民，告知其社区、物业工作人员正在赶往现场。到现场后，物业工人逐一查看了居民家中管道以及楼门前污水井情况。找到堵塞原因后，工人立刻开展疏通工作。当天，管道疏通完毕，工人对现场以及居民家中厕所地砖进行了恢复与清理。4月1日上午，社区工作人员再次来到居民家中，查看处理后管道是否通畅。

加设台阶，方便居民通行



整改前

整改后

近日，从北京市河长制湖长制管理信息系统接到反映，马草河中海御鑫阁处右岸滨河步道台阶设计过高，不方便市民通行。丰台区河长办迅速了解情况，并派工作人员立即前往现场查看，积极协调研究解决方案。

最终，为保障市民安全、顺畅通行，决定在原有2个高台的基础上分别加设台阶，将通行不便的高台变为利于通行的阶梯。同时增设醒目隔离桩4个，提醒市民上下台阶注意安全，避免安全隐患发生。3月14日，台阶、隔离桩的砌筑安装工作已全部完成。

2019年第一季度丰台区 市民热线工作情况

自2019年1月1日起，北京市12345政府服务热线接群众来电后直接派发案卷到各街乡镇。丰台区各街乡镇各部门为落实“接诉即办”工作，全面部署，针对市民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，尽心尽力为群众解决烦心事、闹心事、为难事，用实际行动落实“民有所呼、我有所应”。

每日全时值守

为落实习近平总书记“民有所呼、我有所应”的指示精神和蔡奇书记“闻风而动”“接诉即办”的工作要求。自2019年1月起，丰台区热线中心及21个街乡镇热线中心全部实现7×24小时值守，及时接听、响应、受理、反馈群众诉求。各街乡镇通过召开常务会、工作会、专题会的形式，研究近期热点难点问题，提高诉求解决率。

每周专题调度

自1月起，由主管副区长牵头，每周召开全区热线工作调度会，当周进入全市前十位的街乡镇和相关职能部门汇报工作情况。针对老旧小区物业服务、环境卫生和停车秩序类诉求突出的特点，李春滨副区长牵头，把重点小区居民和物业服务企业负责人“请进来”座谈，区政府、职能部门、属地、社区和物业面对面倾听问题、商量对策、体谅难处，建立“解难题”工作群。同时，组织职能部门和属地主要领导“走出去”，到朝阳区八里庄街道调研“老旧小区引进新业态”工作。

提高工作标准

各街乡镇结合地区特点，每天汇总办理情况，每周调度重点问题，提升本单位群众诉求处理效率和群众信任度，做到“四个第一时间”，即第一时间电话响应、第一时间社区核实、第一时间统筹力量、第一时间处置问题。

形成日、周、月报制度

按照蔡奇书记在今年第二次区委书记月度工作点评会上提出的

“各区和街道乡镇一把手对派单过来的市民诉求，每天都要看并直接过问抓办理”的有关要求，我区目前已形成《丰台区市民热线反映》日报、周报、月报报送制度，方便区领导、各职能部门、属地街乡镇了解热线工作情况和主要问题。

群众反映突出问题

2019年第一季度，丰台区街乡镇诉求量进入全市前十名单位共受理诉求3297件。群众来电反映突出问题是：物业管理、市场管理、小区配套、交通管理、市政、住房、施工管理、市容环卫、违法建设、住房修缮。

其中，物业管理共受理537件，占比16.29%。大红门街道建苑苑小区停车秩序差和停车收费不合理和宽窄接入限制；东铁匠营街道刘家窑南里私装地锁、宣祥家园停车规划不合理；方庄地区芳城一区一区停车规划不合理；卢沟桥街道京铁家园环境脏乱和私装地锁；马家堡街道嘉园二里环境脏乱；新村街道明春东园限制购电、道路破损、停车秩序差。

市场管理共受理472件，占诉求总量14.32%。一是大红门京温批发市场疏解问题共116件；二是不认可花乡樊家村早市关停共55件；三是街头游商，如大红门街道石榴园北里东里、东铁匠营街道蒲黄榆三里小区南门等。

小区配套共受理229件，占诉求总量6.95%。一是私装地锁，如大红门街道南木樨园小区、卢沟桥街道南五里店小区等；二是电梯安装或检修问题，如卢沟桥街道青塔蔚园13号楼、东铁匠营街道横一条18号院2号楼等；三是地下室出租，如大红门街道建苑四里4号楼、10号楼等。

交通管理共受理217件，占比6.58%。诉求主要集中在停车收费不认可，如方庄地区芳城路、卢沟桥街道建邦风景小区周边等。



“接诉即办”工作效果逐渐显现 “三率”成绩稳步提升

2019年第一季度，丰台区市民热线共受理各类群众咨询和诉求16470件，较2018年同期(25980件)减少9510件，同比下降36.61%。根据市12345热线通报的2019年第一季度全市各街乡镇“三率”情况，我区整体响应率为100%，解决率为40.24%，满意率为64.86%，较2018年明显提升。



根据市12345热线《市民热线反映》日报通报的情况，2019年第一季度，我区共有10个街乡镇、125次进入全市前十，占比13.89%。其中，大红门街道41次进入前十，卢沟桥街道21次，新村街道18次，东铁匠营街道15次，花乡12次，马家堡街道10次，方庄地区5次，右安门街道、长辛店街道、西罗园街道各1次。



1月份，我区以综合评分66.40%排在全市16区第8位；2月份，我区以综合评分69.49%排在全市16区第6位；3月份，我区以综合评分73.52%排在全市16区第4位。

花乡处级领导接单 解决群众重难点诉求

“污水不再外溢到路面，难闻的气味也没了，等车的环境好起来了。”经常在幸福家园小区东公交站乘坐627路公交车出行的小何说道。为落实市区到一线解决问题的要求，提高群众重难点诉求的解决率，花乡推行了处级领导派单制。对于媒体和市民热线反映的重点、难点问题，由花乡城指中心直接给处级领导派单，处级领导接单后，统筹协调相关科室或委办局，专题研究解决、限时办理。解决郭公庄地区污水溢流到路面问题，就是花乡处级领导接单处理办结的群众重难点诉求之一。

3月初，市民先后通过媒体和市12345热线反映，郭公庄幸福家园南门外紧邻樊羊路东口的下水道管道堵塞，污水外溢到路面气味难闻，居民出行不便。接件后，花乡城指中心进行了核实，迅速将该件确定为乡处级领导接办件，并把该件派给

了主管水务工作的乡党委委员、武装部长边钰。

边钰说：“为彻底解决污水外溢问题，我们向区水务局、区环保局、市排水集团吹了哨，大家现场办公讨论问题解决方案。”经商议确定，由郭公庄幸福家园污水处理站加大负荷运行，尽快降低生活污水水位；租用洒水车对溢流的污水进行抽排；督促燕保郭公庄家园建设单位对生活污水排放进行整改。

因租用洒水车抽排无法彻底解决污水溢流问题，3月11日，边钰会同区水务局、郭公庄幸福家园负责人再次来到现场，进一步研究郭公庄区域生活污水排除方案。经现场踏勘，确定了近期和远期两个解决方案。3月13日，临时污水提升泵站建设完工投产。该地区的生活污水经泵站提升后排入南四环污水管线。郭公庄幸福家园南侧市政道路

上的生活污水水位下降。污水溢流到路面问题得以解决。与此同时，郭公庄区域下游污水管线建设工程也在稳步推进。该工程将于今年8月完工。

据花乡副乡长石磊介绍，群众反映的问题单一部门(属地)无法解决的，或有三名以上群众重复反映的问题都将列为重难点件，结合乡处级领导分工和联系社区情况进行派单。花乡还通过在乡党委会上定期通报乡处级领导接办件情况、专题听取研究重难点诉求办理情况、指导整改方案制定等方式推动问题解决。

下一步，花乡将继续以群众诉求为工作方向，通过乡处级领导率先垂范，紧抓工作重点和群众痛点，将时间和精力用于深入社区村一线，直奔问题、现场办公、限时解决，确保服务群众的各项工作落地见效。