

# “民有所呼 我有所应”

## 办好群众身边事 当好群众贴心人

在北京市城市工作党委第一次会议上，市委书记、市委城市工作党委主任蔡奇发表讲话，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”。

当好群众  
贴心人

### 用心用情用功解决好群众诉求

#### 群租扰民存在隐患，走访入户督促整改



近日，市民拨打12345热线反映，鹏润家园4号楼B座5层3门501室，属于群租房，非常扰民，且存在安全隐患。太平桥街道接到诉求后，立即组织工作人员上门查看，并多次入户向周围邻居了解情况。经查，该群租户为员工宿舍，人员较多。街道张贴了整改通知，并与群租户负责人联系，要求对方立刻整改，消除安全隐患。整改后，群租房问题已解决，周围居民表示满意。

#### 水管爆裂速抢修，保障民生无假期



5月1日晚，市民拨打12345热线反映，自己住在东大街西里11号楼，院内自来水管爆裂污水四溢。丰台街道接到诉求后立即赶往现场，联系产权单位及自来水公司抢修。5月2日上午抢修结束，漏水情况得到有效控制，群众对街道的高效处置表示感谢。

#### 私装地桩影响出行，接诉即办立即拆除



近日，市民反映东王佐卫生院红绿灯北侧公共区域被私装铁质地桩，严重影响居民出行。王佐镇接到诉求后马上与市民取得联系，并安排人员到现场查看。经核实，确实存在私装地桩现象，西王佐中心村立即对私装的地桩实施拆除。市民表示非常满意，并对政府为居民营造安全的居住环境表示感谢。

#### 楼前堆放易燃品，社区行动除隐患



近日，市民反映洋桥北里19号楼5单元门口堆放着木头、纸箱等物品，存在安全隐患。西罗园街道立即进行现场核实，当天洋桥北里社区工作人员就将杂物清理完毕，得到了居民的称赞。

#### 路灯不亮存隐患，社区协调保安全



近日，市民拨打热线反映，张仪村4号院南院里边几乎所有的路灯都不亮了，天黑后存在安全隐患。卢沟桥街道接到诉求后，立即安排工作人员现场查看，并协调物业处置。由于灯泡需从厂家采购，社区工作人员一直跟进物流状态。收到新灯泡后，社区立即组织物业更换，恢复全部照明。市民表示非常满意，道路亮起来了，感到安全了。

#### 管线跑冒水漫路，联合处置及时修



近日，市民拨打热线反映，分钟寺加油站东侧绿地冒水，已经流到南三环辅路。方庄地区办事处接诉后，马上前往现场核实。由于无法确定冒水原因，随即联合区水务局、市政排水集团等部门开展排查。确定漏点位置后，通过抽水、疏通管线等措施，妥善处置了冒水问题。市民对结果表示非常满意。

#### 装修垃圾堆楼侧，接诉即办速清理



近日，市民拨打12345热线反映，云岗北里甲7号楼外侧，存在积存建筑垃圾问题，希望能够尽快清理。云岗街道接到诉求后，立即组织卫生科、社区到现场核实，责令物业公司对该处积存垃圾问题进行清理，要求物业公司加强区域保洁频次，避免积存垃圾问题产生。市民对街道的快速处置表示满意。

#### 井盖塌陷惹人忧，及时维修便出行



近日，市民拨打热线反映，槐房西路北向南方向范家庄北路路口，有个井盖塌陷3至5厘米，希望尽快处理。南苑乡接诉后，立即前往现场查看。该井盖属北信基础信息竖井，因井圈周边下沉，造成塌陷。南苑乡环境办、属地村积极组织力量，对塌陷部位进行抢修。市民对此表示非常满意。

### 曝光点位

- 近期，街头游商依然在各类诉求中占比较高，举报集中点位如下：
- 1.京开高速西侧，新发地桥北公交站西侧
  - 2.望园东里小区周边
  - 3.蒲黄榆第一小学周边
  - 4.丽泽景园小区东门外
  - 5.京深海鲜市场周边

- 夜间时段街头游商集中的点位如下：
- 1.巴庄子139号门前
  - 2.丹陛华批发市场南门外
  - 3.樊羊路，天兴家园小区北门
  - 4.首创中心和中国戏曲学院之间的马路两侧
  - 5.嘉园一里南门

### 街乡经验

#### 卢沟桥街道：

一是坚持市民的诉求就是哨声，多措并举提高“吹哨报到”效能。充分发挥“街乡吹哨，部门报到”机制优势，坚持党建引领，针对辖区相对集中的、突出的诉求，经街道工委研究，组织系列“热线诉求督办现场会”，邀请居民代表、媒体等多方参与，加强监督检查，研究“破题”路径，细化方案推进落实，解决了辖区内多个难题。例如在解决假日风景小区周边交通秩序时，由街道党政主要领导“吹哨”，多部门应声报到，并邀请居民代表、新华社等媒体参加，多方共商共议，针对停车秩序、学生安全等问题制定了多项措施，设置时间节点，街道再次召开现场调度会，推进落实，并邀请丰台新闻监督落实情况。经过多部门努力，小区居民的出行便利了，学生上下学安全了，得到了居民和学生家长的一致认可，学校特意送来锦旗进行感谢。

二是坚持责任落实，创新“四步工作法”，提高群众满意度。层层传递压力，级级落实责任，针对重点、难点和重复诉求，街道主管领导直接包案，亲自带领责任科室制定方案，采取措施，开展行动，逐案、逐件推进解决。总结梳理“文明接诉有人应、精准派件有人接、一办到底有人盯、办理结果有人回”“接诉即办”“四步工作法”，规范并精简工作流程，切实形成办理闭环。对交办的案件，坚持确保准确、能快则快的原则，及时向热线群众反馈办理结果，因情况复杂确实不能按时办结的，及时向诉求群众做好沟通解释，加强“上门服务”，开展暖心服务，确保事事有着落、件件有回音。在办理阅园四区老人建议建设大型超市的诉求时，街道党建服务中心主任带着小区“便民超市”点位图

上门到居民家详细解答便民设施情况，并留下联系方式，方便老人有问题可以第一时间联系到街道工作人员。

三是坚持定报和接诉即办例会、会商相结合，加强数据分析，突出问题导向。根据街道每日诉求台账，加强数据分析，形成每日信息反馈（日报）、每周情况分析（周报）、每月接诉汇总（月报）制度。定期报送街道领导，并发送至街道各科室、社区。每周由街道主要领导召开“接诉即办”例会，结合日、周、月报分析，研究阶段重点诉求，剖析诉求症结，寻求解决路径，加强责任科室、社区联动，突出工作重点，提升诉求办理的效能。

四是坚持运用研判机制，提前部署早筹划。持续关注前期的重难点诉求，以处置结果为依据。部分未彻底解决的诉求因季节、节日等客观因素影响，即量上有所减少，责任科室、社区工作上不松懈，适时提前采取针对性措施，加大解决力度，为居民彻底解决难题。例如中宣部西四环83号院、西丰路45号院安置房工程施工扰民问题，在春节过后，工地未开工前，责任科室、社区第一时间协调施工单位签署保证书，确保在允许时间内施工，落实安全生产，做好工地环境保护工作，同时协调开发商、施工方与居民的扰民费补偿问题。

五是坚持应用“三群一号”，提升办理时效。设立“接诉即办会商群”“街道接诉即办工作群”“社区接诉即办工作群”，同时与“文明卢街”微信公众号有效衔接，充分利用新媒体手段，对举报案件第一时间在群内领取诉求、反馈处置结果，压缩案件流转时间，快速响应、及时解决，不断提升群众诉求办理水平。