

# “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，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

#### 私圈绿地堆物料，联合执法尽清理



近日，嘉园二里社区居民拨打12345热线反映，小区28号楼和35号楼之间存在私圈绿地、堆放杂物、养鸽子、露天烧烤等问题。接到诉求后，马家堡街道社区利用吹哨机制，整合区房管局、区消防支队、派出所，联合街道综合执法平台、指挥中心、城管科、城管执法队、环境办、安全办开展执法。此次彻底拆除了绿地上的违规搭建物、地砖等，清理垃圾2车，恢复绿地100平方米。居民对环境的改善表示非常满意。

#### 电动车违规充电屡禁不止，专项行动疏堵结合形成规范



近日，居民拨打12345热线反映，菜户营甲88号院鹏润家园小区楼道内有电动车停放，并在楼道内充电，存在极大安全隐患。太平桥街道接诉后立刻联合社区物业一同调查处理，在辖区内开展专项电动车清理整顿行动，重点对楼道、楼梯间、疏散通道和安全出口处存放电动车，电气线路私拉乱接充电，电动车集中停放点设置是否规范合理等方面进行了全面检查。专项行动中共清理30余辆长期停放在楼内的电动车，物业也在车棚内安装了充电桩，消除了安全隐患，改善了楼道环境，进一步推动了社区文明建设，受到了居民的普遍欢迎和支持。居民对治理后的楼道环境表示满意，对社区的工作非常认可。

#### 垃圾堆放居民愁，合力清理环境美



清理前

清理中

清理后

近日，市民拨打12345热线反映，西罗园四区31号楼楼前空地堆放着很多装修垃圾和生活垃圾。接到诉求后，西罗园街道工作人员立即到达现场查看，联系保洁员清理无主垃圾，苫盖有主装修垃圾，并与装修住户联系督促其尽快清理。经复查，31号楼前空地已全部清理完毕。

#### 建筑垃圾清理难，大型机械来助力



清理前

清理中

清理后

近日，市民拨打12345热线反映，京铁家园一区3号楼南侧堆了两堆建筑垃圾，一月有余，无人清理，影响通行。卢沟桥街道接诉后，立即安排社区人员现场查看，同时协调京铁家园物业管理单位，尽快清理。经过多方配合，通过调用大型机械设备，已将装修垃圾清理完毕。下一步，社区将定期对该点位进行巡视，督促物业公司及时清运垃圾，方便居民出行，美化居住环境。市民对处理结果表示满意。

#### 市场暗藏违规经营，果断查处解民担忧



近日，市民拨打12345热线反映，阳光星苑北区北菜便民超市一层有商家销售破旧衣服，担心不合格衣服会影响身体健康。南苑街道接到诉求后，立即组织综合行政执法队、综合执法平台和南苑工商所前往现场进行检查。检查发现，两个服装摊位不能提供进货票据及供货商资质。执法人员责令摊主立即将商品下架暂停销售，要求市场管理者加大监管力度、规范经营行为、做好门前三包，确保消费者权益。市民对街道的处理结果表示满意和感谢。

#### 道路破损通行阻，接诉即办速修整



修整前

修整后

近日，市民反映，怪村太平广场西门门口道路破损，群众通行不便。接诉后，王佐镇立即派工作人员到现场查看路面情况。该道路连接两个规模较大的旧村改造小区，影响周围群众出行安全。王佐镇政府安排各村村委会调集人力物力对道路破损点位进行抢修。次日，经过早间1小时的施工，道路破损点位已修缮平整。市民对王佐镇“接诉即办”的工作态度和工作水平表示充分认可并给予了高度评价。

### 曝光点位

近期，施工管理在各类诉求中占比有所上升，施工噪音扰民举报集中点位如下：

1. 翠海明苑小区南侧
2. 小井润园二区南侧
3. 西局玉园小区南侧
4. 嘉园二里南西侧
5. 马连道欣园小区西侧

运输渣土遗撒举报集中点位如下：

1. 丰台南路丰台医院至看丹桥路段
2. 京良路与樊羊路交叉口
3. 苇子坑165号附近
4. 侯家峪村北侧
5. 新发地北桥京开辅路西侧交通灯处

### 街乡经验

#### 东铁匠营街道

一、思想高度重视，完善制度机制

1. 每周分析制度。每周工委、主任办公会专题研究热线工作，及时分析每周热线工作中的重复案卷、敏感案卷。
2. 热线分派审核制度。为增加派件精准度，避免错派耽误时间导致无法及时处理群众诉求，街道城指中心热线负责人对每个案卷都要过目，及时掌握每一件群众诉求，进行精准分派。
3. 回复审核制度。案卷处置单位主要领导对每一件案卷回复都要进行审核并签字，同时通过微信群内回复的形式，由街道热线主管领导再进行把关，避免出现回复不过关、虚假回复问题。
4. 信息报送制度。对热线工作采取“每日日报，每周周报，每月月报”的信息报送分析机制，并通报在微信群中，以便街道领导能够实时了解辖区的热线情况。
5. 回访统计制度。街道城指中心对市12345热线转派的案卷全部进行回访，并每周统计各承办单位的响应率、解决率、满意率情况，并进行排名，督促各承办单位做到“民有所呼，我有所应，闻风而动，接诉即办”。
6. 每周召开热线调度会。由街道主任、主管副主任召集案卷多、处理速度慢、解决率、满意率低的科室及社区，针对存在的问题，及时安排部署，提升解决率及群众满意率。

二、党建引领，街乡吹哨

对于职能科室解决不了的诉求，迅速启动“街乡吹哨、部门报到”工作机制，解决群众诉求。

1. 红狮家园社区  
东铁匠营街道红狮家园小区居民多次拨打12345热线反映小区内物业未经业主同意私自定价停车费问题。红狮家园社区启动“社区吹哨，部门报到”工作机制，上报街道综合执法中心，联系区发改委、区房管局工作人员共同到红狮家园社区居委会召集小区物业与反映人见面，解释相关法律法规。相关职能部门就市民关心的问题做出了解答，得到了反映人认可。
2. 成寿寺社区  
成寿寺社区召开“社区吹哨，部门报到”协调会，组织东铁匠营街道综合执法中心、区质监局、消防支队防火处、金九城物业服务公司项目负责人、成寿寺社区民警，邀请横一条甲18号院的居民代表协商解决以下问题：一是横一条甲18号院电梯安全隐患问题；二是违建挤占消防通道、圈占消防设施、占用公共空间堆物料问题；三是装修垃圾乱倒问题；四是有线电视问题；五是院内停车管理问题。参会各部门的工作人员对居民代表提出的这些问题逐一进行了答疑解惑。  
通过“社区吹哨，部门报到”发挥了党建引领作用，加强了基层党组织的领导力，提升了社区治理难题的解决效率，使影响居民居住满意度的细微问题得到改善，切实提升了辖区居民的居住舒适度，真正做到“民有所呼、我有所应”。