

“接诉即办”到群众身边解决问题

围着群众转 奔着问题去 沉到一线干

北京市委书记蔡奇到大兴区亦庄镇、12345市民服务热线调查研究时指出:“吹哨报到”“接诉即办”是践行初心使命的实际行动。要深入贯彻落实习近平总书记对北京重要讲话精神,强化大抓基层、到一线解决问题的鲜明导向,以“吹哨报到”“接诉即办”为抓手,不断完善工作机制,解决好群众身边的操心事烦心事揪心事,在服务群众中践行初心使命。同时,蔡奇叮嘱,“接诉即办”就是要围着群众转,奔着问题去,沉到一线干,到群众身边解决问题。

丰台区委区政府高度重视“接诉即办”工作,于6月29日召开12345市民热线“接诉即办”工作推进会。会上,区委书记徐贱云强调,抓好“接诉即办”工作事关人民群众切身利益,是评判丰台区是否上台阶的核心指标之一,各级领导干部责任重大。全区上下要进一步树牢以人民为中心的发展思想,勇于担当、主动作为,在解决群众身边的问题上见行动、见成效,全力以赴提升丰台群众的获得感、幸福感、安全感。

当好群众
贴心人

解决好群众身边的操心事烦心事揪心事

楼上吵闹楼下烦,街道协调矛盾解



入户了解



沟通解决

市民拨打12345热线反映,丰台区南苑街道诚苑南里2号楼11单元301室租户的小孩经常在屋里玩各种运动设施,噪声影响楼下201室居民正常生活。南苑街道接诉后,立即组织市民热线处置中心、综合执法平台、社区干部入户走访,了解情况,研究解决办法。为实现邻里间互相理解、和睦共处,工作人员与301室租户进行沟通协调,要求其注意日常生活,把噪声降到最低,避免影响邻居。市民对街道的快速响应和细致工作非常满意。

电线垂脱存隐患,排查加固整理齐



电线脱落



加固规范

市民拨打12345热线反映,丰台区建欣苑小区南三里15号楼4单元5层楼道内的电线脱落,存在安全隐患。大红门街道接诉后立即到场排查,经查,为网线脱落,当场要求物业进行临时处理,同时联系宽带安装公司上门。专业人员对网线进行加固处理,目前线路已规整。市民对处理结果表示满意。

地势低洼容易积水,增设雨篦解民难题



积水严重



抽水作业



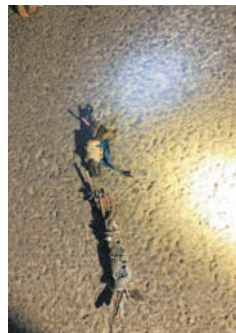
增设雨篦

市民拨打12345热线反映,丰台区西幸福街小区大门处因地势低洼,逢下雨积水严重,影响居民出行。丰台街道接诉后,联系市政部门在西幸福街小区大门前增设两个雨水篦子,将雨水引导到西四环辅路污水主管道,彻底解决此处地势低洼积水难题。市民对街道的处理结果非常满意。

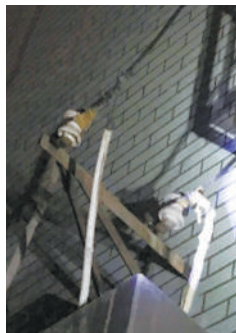
电线冒火花市民忧,迅速部署抢修除隐患



现场检查



更换配件



消除隐患

市民拨打12345热线反映,丰台区卢沟桥南里11号楼有电线打明火,存在安全隐患。宛平城地区接诉后立即部署,指挥调度隐患排查消除工作,“吹哨”区房管局、供电公司,组织专业力量到达现场。同时,社区干部在南里11号楼的居民群中实时发布诉求解决进展,党员干部、楼门院长入户动员,向居民说明情况,让群众安心等待隐患点消除。从接诉到集合不到半小时,从排查隐患点到制定出解决方案不到半小时,从断电维修到恢复供电不到半小时。市民对地区此次的快速反应和专业处理表示认可。

民呼我应“吹哨”协调,联合救助弱势群体



救助前



救助后

市民拨打12345热线反映,丰台区太平桥东里社区花园有两名流浪乞讨人员,希望有关部门救助。太平桥街道接诉后,立即向区救助站、辖区派出所“吹哨”,共同协调解决。经街道多部门联合沟通引导,流浪乞讨人员同意到区救助站接受救助,目前,两名流浪乞讨人员已到派出所核实身份信息。市民对街道的迅速反应和处理结果表示非常满意。

侵占空间养鸽扰民,彻底清理焕然一新



清理前



清理后

市民拨打12345热线反映,有人在丰台区西罗园第一社区1号楼1单元楼道内放置笼子养鸽子,鸽粪遍地,臭味熏天,严重污染环境,对周边居民日常生活造成困扰。西罗园街道接诉后,立即安排工作人员入户与养鸽户沟通,劝导其不要在公共区域饲养鸽子。达成一致后,城管分队对鸽笼进行拆除,对鸽子粪、毛等杂物进行彻底清理,养鸽户表示以后不在公共区域养鸽,现楼道内环境卫生焕然一新。市民对街道的工作表示认可。

执法交界游商群集,双方联动有效整治



联合执法



市民拨打12345热线反映,丰台区天大商城门前十字路口有无证商贩聚集现象,十分影响周边环境,希望相关部门查处。卢沟桥街道接诉后,安排工作人员到现场核实,因反映点位为卢沟桥街道和卢沟桥乡执法交界地带,街乡领导随即商议对该点位进行联合整治,于当晚取缔该处所有无证商贩,恢复周边良好的环境秩序。市民对处理结果表示满意。

施工挖断污水管,修复如初保安全



整改前



整改中



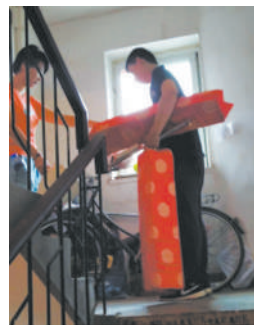
整改后

市民拨打12345热线反映,丰台区南苑乡家园小区边上施工导致污水管道被挖断,自家污水无处可排。南苑乡接诉后,立即对现场进行核查,经查,所诉点位属南苑乡亚林西项目范围。乡建委立即联系施工单位修复排水管道,疏通后填平路面,保障居民正常生活排水和出行安全。市民对处理结果表示满意。

楼道堆物阻通行,联合清理除隐患



清理前



清理中



清理后

市民拨打12345热线反映,丰台区太平桥中里小区35号楼楼道里长期堆放杂物。太平桥街道接诉后立即组织太中里社区工作人员走访查看,并在楼道张贴了自行清理楼道内堆物堆料的公告。次日,太中里社区联合该小区物业公司一同对楼道内和道路旁堆物堆料进行了集中清理。此次共清理杂物2吨,废旧自行车5辆,其他生活用品数件,减少了消防隐患,得到周围居民的赞许和认可。

屋漏偏逢连阴雨,紧急修补雨后治



修补中



修补后

市民拨打12345热线反映,丰台区石榴园北里14号楼9单元602室存在漏水问题。大红门街道接诉后立即与小区中创物业取得联系,安排维修人员对漏雨的楼顶进行排查,并对排查出的疑似漏点进行防水补修。待汛期结束后,将安排专业防水工作人员再次进行补修,彻底解决漏水问题。市民对处理结果表示满意。

云岗街道北区社区 向前一步 未诉即办



北区东里1号楼车棚垃圾堆放严重,社区干部联系吴天昊物业及时清理,居民们非常满意。



云岗街道北区社区党委以党建为引领,充分发挥党组织的战斗堡垒作用,将辖区自管党员、在职党员、地区单位退休党员、公共文明引导员、居民代表等168名志愿者组成34支“民情前哨”队伍,进行常态化巡查。志愿者中党员人数约占80%。

为了将街道“民情前哨”工作常态化、制度化,社区党委实行“民情前哨”日记录、月培训、季推进,加深志愿者们对“六巡”工作的认识和理解。截至目前,北区社区共解决“前哨”诉求72件,问题的解决使居民生活更加舒心、幸福。

社区党委来引领,民情前哨做先锋,一张张“六巡”工作记录表”连在社区居民的心上,一桩桩民情都记在社区干部的心上,一次次协调彰显着党员干部的靠前担当。

(本版由区城管委、区城指中心、《丰台报》联合主办)