“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

蚊虫聚集市民困扰 勘察走访全面除虫

打药除虫中

市民拨打12345热线反映，丰台区石榴园北里22号楼蚊虫多，给居民生活造成困扰，希望打药除虫。大红门街道接诉后立即到场走访，与小区物业一起查看周围环境情况，并联系专业除蚊虫公司对石榴园北里二居各楼天井、楼道及小区内垃圾桶周边进行驱虫药物喷洒工作。市民表示蚊虫困扰得到缓解，对街道的处理效率表示满意。

老旧小区停车不便 路边划线设置车位

处理前 处理中 处理后

市民拨打12345热线反映，南苑北里四区小区属于老旧小区没有规划的停车位，希望能增设停车位。南苑街道接诉件后，立即联系大红门交通队协调处理。经过现场勘查，决定通过在路侧划停车位来解决停车难的问题。南苑街道先将路边障碍物清理干净，大红门交通队随即在路侧划上了停车位，解决了居民停车难的问题。来电人对南苑街道接诉即办表示非常满意。

路面大坑影响通行 迅速填埋恢复原状

维修前 维修中 维修后

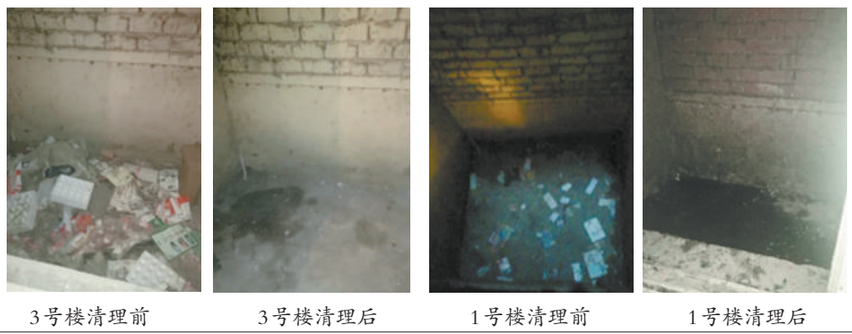
市民拨打12345热线反映，南苑乡新宫商业二街西侧马路上出现大坑，存在安全隐患。南苑乡接诉后，及时赶赴现场进行核查，情况属实。南苑乡规划建设办及属地单位北京新宫昕源益达投资管理公司工作人员立即组织施工人员，调配施工车辆对路面大坑进行维修，填埋水泥，硬化路面，消除了安全隐患，保障车辆和行人正常出行。市民对南苑乡的工作态度和处理结果表示满意。

树杈折断存隐患 园林工人忙修剪

现场树杈的整治情况

市民拨打12345热线反映西四环南路52号院东侧马路边的大榆树存在树杈折断的隐患。卢沟桥街道接到诉求后，立即协调丰台园林绿化局进行处置，园林绿化局出动工程车辆对此路段树木进行修剪，社区为保障周围居民出行安全，做好安全防护工作。树枝隐患排除，市民对街道处置结果表示非常满意。

天井垃圾影响环境 保洁人员集中清理



3号楼清理前 3号楼清理后 1号楼清理前 1号楼清理后

市民拨打12345热线反映，丰台区洋桥西里社区1、3、4号楼天井内有很多生活垃圾，希望清理。西罗园街道接诉后，立即派社区工作人员到现场核实。当日，街道组织社区及保洁工作人员，冒着高温对三栋楼天井内堆放的垃圾进行了集中清理，并张贴了爱护环境的告示。市民对处理结果表示满意。

桌椅乱堆出行难 及时清理解难题

清理前 清理中 清理后

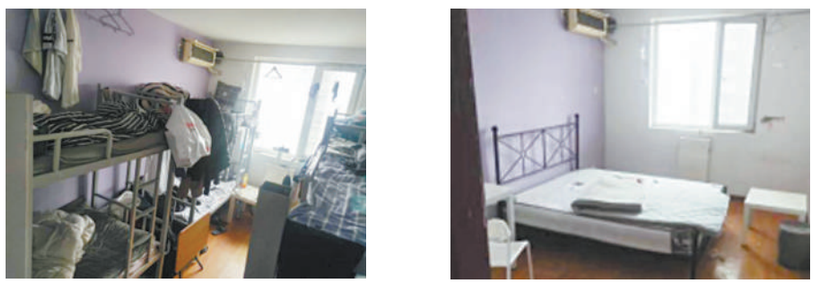
市民拨打12345热线反映，丰台区西罗园街道第二社区2号楼底商餐馆因装修将桌椅摆放到小区停车位上，导致居民无法停车，影响出行。西罗园街道接诉后，城管执法队和街道工作人员一同赶赴现场，督促饭店老板将物品移走，清理停车位，并约定要遵守装修时间，禁止扰民。市民对处理结果表示满意。

井盖塌陷存隐患 立即修复保通行

修理中 修理后

市民拨打12345热线反映，丰台区和义东里爆肚王门口污水井盖塌陷，存在安全隐患。和义街道接诉后，立即到场查看，并联系道路施工方，要求其尽快进行修复。目前已修复完毕。诉求人对处置结果表示非常满意。

群租扰民噪音大 还屋洁净市民赞



整治前 整治后

市民拨打12345热线反映，丰台区大红门街道怡和世家7号楼存在群租扰民问题。大红门街道接到诉求后，立即入户核实。街道办事处工作人员随即张贴《违法群租房告知书》，约谈房屋中介并拆除上下床。违法群租房得到整治，房屋恢复整洁。市民对处理结果表示满意。

园林绿化局：“三专一队”落实“接诉即办”

为深入落实“接诉即办”要求，区园林绿化局采取“成立专班、指定专人、设置专线”方式，成立应急处置分队，畅通群众诉求渠道，加大问题解决力度，不断提升问题解决率和群众满意率。

近日，家住王佐镇侯家峪村的孙先生反映：自家和村内其他村民种植的桃树，叶子都蔫了。树枝叶子上还有虫子，导致桃果萎缩，不知道该怎么解决，希望园林局专家提供帮助。

接到诉求后，区园林绿化局立即启动“接诉即办”工作机制，林业站相关工作人员迅速与反映人取得联系问明详细情况，联系平谷区桃树种植专家，到果园现场指导桃树种植技术和病虫害防控方法，同时提供了引进黄桃等新品种的渠道和种植要求。孙先生及其他村民认真听取了专家意见建议，对园林绿化局及时快速、现场解决问题表示感谢。

当前，北京地区正值“七下八上”主汛期，大风强降雨多发，极端天气导致全区树木倒伏90多起、折枝57起，砸车事故1起。按照“接诉即办”要求，区园林绿化局调动全局力量，成立应急抢险队，实行24小时备勤制，全力以赴对各类事故进行处置。截至目前，共出动应急巡查、抢险人员1225人次次，车辆135台次，各项事故均已处理完毕，百姓生活秩序得到及时恢复。

（本版由区城管委、区城指中心、《丰台报》联合主办）