

# 新村街道推进接诉即办落实 提升居民满意度获得感

本报讯(通讯员 于文华)凌晨5点,新村街道富丰园社区干部徐文仲来到设计师广场楼下,寻找居民反映的扰民声源。徐文仲说:“根据居民反映的诉求,我们这样早起晚出已经是常态了。”据了解,每周约有200多个12345诉求电话通过专门系统派到新村街道,内容涵盖垃圾暴露、管道堵塞、老旧小区墙面破损、停车管理等各类问题。7月1日以来,针对12345热线诉求数量居于全区、全市前列情况,新村街道全体总动员,千方百计提升12345热线响应率、解决率、满意率。

## 明确部门任务,案卷均实现首接负责

新村街道现有社区34个,辖区面积大、管辖人口多,基础设施相对薄弱,区域发展不平衡,无论是老旧小区还是新建小区都面临着各自的治理难题。新村街道深化落实“民有所呼,我有所应”接诉即办工作要求,坚持以民为本,不断总结经验,推进接诉即办落实,切实提升居民满意度和获得感。

为加快重点、难点案卷的办理速度,提高解决效率,街道工委牵头组建了“新村街道城市运行指挥工作微信群”,沟通调度重点疑难案卷。新村街道郑王坟141号院(产权单位为北京二商东方食品集团有限公司、央企产权老旧小区)的1号楼、2号楼门前,由于历史遗留问题造成楼前道路坑洼,每逢雨天道路积水,居民出行困难,居民就此陆续提出诉求。为解决道路坑洼的问题,街道工委副书记、办事处主任以及街道分管副主任多次与二商集团协商,最终由街道办事处城市运行保障应急队伍对141号院的道路进行修复。

另外,新村街道重新梳理机构改革后各部门工作职责,明确主责办公室、所队和各社区责任,实行第一时间精准派件,首接负责,确保派件第一时间响应、回复。“除了主要负责人坚持每天盯件,直接调度、督导解决疑难问题,新村街道各分管负责人也坚持亲自派件,把关办理结果,加快重点、难点案卷的办理速度,同时,完善和明确各科室职责分工,收到12345热线派件后,第一时间发给相关社区和主责科室,所队,实现更为精准的派件,避免在寻找主责单位上耽误时间,提高诉求解决的效率。”新村街道副主任李永斌如是说。据统计,新村街道7月份的900余件案卷均实现首接负责。

## 社区负责制,确保接诉即办落实

每天下午6点,新村街道社区书记面对面沟通情况微信群就会集中响铃,原来是各社区书记在报告12345案卷处理情况。“8月7日,育芳园社区书记面对面办件1件,解决1件,满意1件。”“8月9日,鸿业兴园社区书记面对面办件3件,解决2件,满意1件。”梳理近日的微信群记录,这样的汇报信息既能让街道及时掌握居民诉求办理情况,又能对工作重点有所侧重。

据了解,新村街道接诉即办实行社区负责制,凡是涉及本社区的投诉,社区党委书记必须亲自沟通。韩庄子第二社区书记姜秀莲说:“为了有效解决居民诉求,街道专门建立了‘社区书记面对面沟通情况微信群’,我们每天都要在下午6点之前汇报12345热线案卷面对面沟通数、解决数、满意数,督促主要负责人还会亲自盯件,了解并督促诉求解决情况。”实践证明,居民对“社区负责制”很是认可,7月以来,新村街道34个社区书记与诉求人累计面对面沟通案卷97件,其中解决87件,满意87件,诉求满意率大幅提升。

7月28日,家住桥梁厂第二社区(简称桥二社区)的居民宋军反映楼顶漏雨,在无法联系到产权单位情况下,桥二社区工作人员了解居民诉求后,及时与街道协调,派出应急队伍,对该楼楼顶进行紧急维修,解决漏雨问题。事后,宋军和家人十分感动,“一直找不到产权单位,没想到

咱社区会管我们这事儿,真是解决了最近困扰我们的大难题。”桥二社区利用45个楼门、3个平房院微信群,深入群众,广开反映问题渠道,放好民情前哨,及时发现并解决居民可能会遇到的困难和问题,必要时吹哨协调物业、街道、市政公共服务等相关单位,及时高效解决问题。7月份12345热线诉求量明显下降,累计为居民解决问题百余件。

另外,怡海花园社区党委与怡海达丰物业联合开通“您好”专项服务,居民有事第一时间找社区找物业,及时高效解决问题,实现未诉先办,诉前即办。怡海花园社区主任姜琳琳说:“街道层层压实责任,从上到下绷紧一根弦,拧成一股绳。我们则通过社区生活微信群、在职党员微信群等平台,广泛地了解居民需求,夯实社区工作基础,最大限度解决居民群众的烦心事和操心事,让群众少有事、烦心事。”

经各方努力,7月份,新村街道12345热线响应率100%,解决率91.80%,满意率95.08%,综合得分96.01%,在接诉即办进步类评比中跻身丰台区第一、全市前10名之列。 XFTB014

社区“吹哨”端掉“黑盒饭”加工点

本报讯(记者 林瑶 通讯员 张国芬)近日,太平桥街道食药所联合城管执法队应“哨”报到,主动出击,取缔一平房区内隐蔽盒饭加工黑作坊,消除了食品安全隐患。

据了解,该加工点位于菜户营东街甲1号南侧平房区内,需要绕行几个弯才能到达,“曲径通幽”的地理位置为盒饭加工提供了有利的隐蔽条件。据天伦北里社区干部介绍,“这个房子是出租户,前两天在安全巡查时发现异常,听周边居民说这个地方早上加工盒饭。在之后的几天里,我们反复巡查,经证实情况后立刻向食药所吹哨。”

当天9时,太平桥街道食药所、城管执法队和社区组成联合行动队,按照约定时间展开统一行动。走进屋内,只见房间有十五六平方米大小,屋内摆满了锅碗瓢盆、柴米油盐、桌椅板凳和各种食材,环境脏乱差。据居民介绍,食物残渣经常倾倒在污水排放口,严重影响周边生活环境。执法人员依法对该处盒饭加工点进行了取缔,没收大炒锅1个、炒菜8盆和餐车1辆。

这样的合力整治得益于社区“吹哨报到”机制的建立,社区把哨子吹好、吹响,执法部门快速报到,针对群众家门口的进行综合治理,切实提升了居民的安全感和幸福感。 XFTB009

西罗园街道拆除违法建设130平方米

本报讯(通讯员 李爽)8月9日,西罗园街道城管执法队、城市管理办公室出动工作人员30余人拆除马家堡路90号院违法建设130平方米。

据了解,马家堡路90号院为市属市政二公司职工宿舍,建于1984年,该院现有居民楼两栋,平房宿舍若干。其中3号楼北侧(含2号楼,连体楼)共有违章建筑20间,均为2000年前由居民所用煤棚改建而成的小房,基本用于存放杂物和非机动车辆,其中有7间为居民自住或出租。

自去年9月开始,街道城市管理办公室、城管执法队、社区多次召开马家堡路90号院私搭乱建工作协调会。其间,社区进行入户走访,宣讲政策,动员居民自拆。截至目前,已拆除马家堡路90号院违法建设17处。下一步,街道将对拆除后的楼体进行恢复,修复外墙保温层,重整路面,改善周边环境,为居民营造宜居舒适的居住环境。 XFTB009

疏解整治促提升

南苑乡西铁营村举办“非遗小特使”活动

本报讯(通讯员 蒲金艳)近日,南苑乡西铁营村举办第二届“非遗小特使”活动。在为期5天的“非遗”拓展活动和“非遗”训练中,小特使们在非遗“西铁营花钹锣鼓”“馨春开路会”两档非遗项目的悉心指导下,学习了花钹、飞叉等基本套路。

南苑乡享有“中国民间文化艺术之乡”的美誉,依托13支民间花会队伍,举办了14届“中国顶民俗文化节”。其中,“西铁营花钹锣鼓”是北京市非物质文化遗产项目,“馨春开路会”是丰台区级非物质文化遗产项目。

“非遗小特使”活动作为南苑乡新时代文明实践重要活动之一,既是南苑乡中顶庙会文化节的延伸活动,也是保护和传承非物质文化遗产的创新举措。南苑乡将以文化传承助推文明实践实践活动,寓教于乐,引导青少年坚定理想信念,增强民族文化自信、崇德向善,推动他们在中华优秀传统文化中不断挖掘、发现、传承、创新,做新时代的好少年。 XFTB020

暑期,“绿树荫故事汇”专门开设了暑期青少年专场。孩子们报名很积极,他们既是参与者,又是受教育者。《英雄出少年》激励大家从小树立远大理想;成语情景剧表演《手不释卷》,教育大家要勤奋好学;《半条棉被》记录着红军战士与老百姓之间的亲密感情,象征着共产党和人民群众不可分割的鱼水深情……

据悉,“绿树荫故事汇”后续还将走进共建部队宣讲。云岗街道将进一步围绕主题,打造平台、丰富手段,使党的创新理论进入千家万户、润泽百姓心田。 XFTB016

引导员们的背包成了哆啦A梦的“百宝箱”。除了必备的随身物品放在背包里,有时他们还会多带一把雨伞、一件雨衣、一块抹布,到了雨季,为了避免乘客没带雨衣,他们经常奉献出自己“百宝箱”里的宝贝。“真心换真心,每次我借出去的雨衣乘客都会归还。”袁俊英笑着说。袁俊英是个热心肠,等车的几分钟,有十几位熟人和她打了招呼。

正是有了这群最美“柠檬黄”,让大家的出行变得秩序井然,他们敬业奉献促文明,他们用看似平凡的坚守为市民的安全出行撑起了非凡的“保护伞”。 XFTB013

# 丰台区举办“全民健身日”系列活动

本报讯(记者 邵亦晴 通讯员 胡博 蒋蕊)8月8日是我国第11个“全民健身日”,丰台区2019“全民健身日”系列活动暨丰台区第八届统战系统羽毛球赛在北京乐羽时代羽毛球馆举办。今年“全民健身日”的主题为“健康中国 你我同行”,作为系列活动的主会场,本次比赛吸引了来自丰台区社会各界的羽毛球爱好者报名参赛。据了解,今年我区各体育协会和各街道乡镇结合自身特点,组织开展了异彩纷呈的“全民健身日”主题活动,数千居民直接参与其中,享受运动带来的快乐。

## 全民上冰雪 普及冰上运动

8月8日,我区首家国际标准冰场王佐镇南官国际冰上运动中心冰象冰球俱乐部免费向辖区百姓提供600个体验名额,让大家感受冰雪运动的魅力。

上午,云岗街道50余位青少年身着护具、冰鞋在1800平方米的国际标准冰球场上体验着冰上运动的乐趣。8岁的男孩闫紫铭和同伴正在进行冰球练习,虽然室内温度仅有零下5摄氏度,闫紫铭还穿着厚实的长衣长裤,但透过冰球头盔看到

他的鼻尖上冒着很多小汗珠。闫紫铭的奶奶说:“一直有心愿让孩子从小参与冰雪运动,增加对冬奥会的热情,特别希望周边有一个场地能让孩子锻炼,这个冰场环境、条件都很好,关键离家近。”

据云岗街道社区建设办负责人介绍,街道前期通过微信群向辖区群众发布活动信息,得到群众积极响应,当天52个家庭近200人参加了活动,街道今后还将组织更多活动,推广普及冰雪运动。

## 以球会友 乐享绅士运动

8月2日,卢沟桥乡首届文化体育节系列活动暨卢沟桥乡第十八届台球比赛开赛,全乡共有16支参赛队伍,100余人参与。

本次比赛为团体赛,每组设第一单打、第二单打、双打,每场对决为三局两胜,胜者队伍晋级。参赛选手都展现出了顽强拼搏的精神,展现了积极向上的风貌,大家通过比赛交流了球技,收获了友谊。

## 百人打太极 传承中华武术精神

8月8日,和义街道举办了首届百人太极拳表演活动,来自街道9个社区的居民和街道、社区干部代表共140余名太极拳爱好者齐聚一堂,互动交流切磋技艺。

表演中,不仅有传统太极拳、单刀、长穗剑、九节鞭、拂尘、关公大刀等个人才艺展示环节,更有百人表演杨氏24式

太极拳。表演人员多是中老年人,有年纪最大的85岁张静芬,也有刚刚开始学习太极拳的新晋爱好者。活动通过普及传统健身项目太极拳,引导越来越多的人参与到体育健身中来,使之成为和义街道特色健身项目,创建特色社区文化,活跃社区气氛。



青少年在冰象冰球俱乐部体验冰上运动。胡博/摄

## 跃动丰街 乒羽齐欢乐

近日,丰台街道开展了“跃动丰街杯”系列赛之羽毛球及乒乓球比赛。羽毛球比赛设有男子单打、女子单打两个比赛项目。激烈的赛场上,选手们使出浑身解数每球必争,绝不轻易放弃,完美地完成了每一轮比赛。

乒乓球的比赛设有男子单打、女子单打两个比赛项目。选手们将接发球、挡球、拨球、搓球、削球、攻球等动作和摆短、劈长、步法等技巧表现得淋漓尽致。

据统计,去年我区举办各类全民健身赛事达到2053场次,服务人群58万人次,倡导健康文明的生活方式,传递昂扬向上的体育精神。“全民健身日”系列活动的开展将为全区人民提供更丰富的体育赛事、更完善的体育服务,让更多的人喜欢上体育运动,为更多的群众普及科学健身知识,引导公众参与运动健身,助力营造和谐、积极、向上的社会氛围。 XFTB008

# 云岗街道“绿树荫故事汇” 百姓宣讲汇聚爱国热情

本报讯(通讯员 李晓曼)为庆祝中华人民共和国成立70周年,云岗街道广泛组织开展“我和我的祖国”群众性主题宣传教育活动。南二社区党委创新开设“绿树荫故事汇”,组织发动社区党员、航天人、青少年、“双报到”党组织和在职党员,以真人真事和真情实感,讲述履职尽责故事、航天筑梦故事、革命先烈故事、个人奋斗故事,打造思想引领、抒发爱国情怀的百姓舞台。

“绿树荫故事汇”得名,一是取“前人栽树,后人乘凉”之意,宣讲共产党人为祖国建设前仆后继、继往开来的故事,强调

革命精神的传承,教育引导党员干部群众珍惜今天的幸福生活;二是取“邻里守望、和谐共建”之意,宣讲员来自身边党员、群众,宣讲时党员、群众围坐一周,共叙邻里亲情,共建和谐社区;三是取“绿水青山、生态文明”之意,主场设在室外树荫下,党员居民群众一同感受自然之美,习习凉风,并在宣讲桌旁设置垃圾分类、绿化提升的宣传角,将自然之美融入人文环境提升,在潜移默化中引领文明风尚。

近日,南二社区“绿树荫故事汇”正式启动。现场为8位特邀宣讲人颁发了证书,并为社区共建单位赠送了书籍《习近平讲

故事》。此外,社区还将“绿树荫故事汇”开办进了共建单位,先后走入航天三院三十一所、王佐镇庄户村党总支部进行宣讲。

社区党员王利平通过讲述个人成长经历,号召大家将个人理想奋斗融入祖国建设;社区居民李春香通过讲述《谁是最可爱的人》主人公王祥美援朝、离休之后继续为祖国教育培养下一代的故事,号召大家不忘历史、担当作为、奋发图强;社区党员王新华讲述了自己对革命先烈刘胡兰精神的传承弘扬,感召人们尊崇英雄烈士,厚植家国情怀……一个个真实的故事,一段段深情的宣讲,令在场的党员

干部职工感动不已。

暑期,“绿树荫故事汇”专门开设了暑期青少年专场。孩子们报名很积极,他们既是参与者,又是受教育者。《英雄出少年》激励大家从小树立远大理想;成语情景剧表演《手不释卷》,教育大家要勤奋好学;《半条棉被》记录着红军战士与老百姓之间的亲密感情,象征着共产党和人民群众不可分割的鱼水深情……

据悉,“绿树荫故事汇”后续还将走进共建部队宣讲。云岗街道将进一步围绕主题,打造平台、丰富手段,使党的创新理论进入千家万户、润泽百姓心田。 XFTB016

# 卢沟桥街道最美“柠檬黄”撑起安全出行“保护伞”

本报讯(通讯员 张晓鸣)说起“柠檬黄”那是丰台区不得不提的一道风景,这抹亮丽的“柠檬黄”就是卢沟桥街道140名公共文明引导员。他们身穿柠檬黄色的引导服,每天早、晚出行高峰都坚守在卢沟桥街道辖区的主要交通路口和公交车站,不论刮风下雨,还是炎炎烈日,他们都在自己的岗位上尽职尽责,用心诠释着公共文明引导员的职责和使命。

早上6点45分至9点、下午4点15分至6点是引导员们的上岗时间,但有时他们却为了市民安全多加加班。

近日,一场雷雨阵给早高峰出行的市

民带来不便。丰台路口南行站台的积水让等车的市民纷纷躲到10米远的地方,排队秩序出现了混乱,在这里值岗的袁俊英还没到上岗时间,看见这一幕,她叫来两名队员,利用岗前时间清扫路面积水,为市民开辟出一条“安全通道”。

文明赢得尊重。在车流人流密集的路口,吹着哨子挥舞着小红旗的文明引导员,虽然不是拥有执法权的交警,但是作为维护交通秩序重要辅助力量的他们,却通过自己辛勤负责的工作,为道路的畅通和行人的安全做着应有的贡献。

除了引导行人安全穿行十字路口,每

一个文明引导员还会很热心地为寻路人解答疑问。无论刮风下雨,无论酷暑寒冬,他们都会值守在十字路口,为车辆和行人提供服务、排忧解难,他们构成城市的文明风景线。

丰台体育中心站台的陈淑玲每天都会带10元至20元的零钱,她告诉记者:“无人售票的公共汽车没法找零,周围换零钱的地方少,我就自己带一点,有时候乘客拿整钱换零钱,或者微信转账给我,遇见赶车着急的,1块、2块也就无私奉献出去了。”在笔者采访时,刚好有一位女乘客向陈淑玲换了两块钱。



8月14日,北京日报报网阅览室走进丰台区老吾老五里店养老院。当天同时是养老院读报打卡明星颁奖的日子,北京日报社驻丰台区记者站——《丰台报》的编辑记者与老人一起分享写作心得,交流读报感悟,参与读报打卡环节。据了解,今年5月1日起,丰台区老吾老五里店养老院每天设置两个时间段组织老人开展读报、新闻回放、头条竞猜等活动,深受老人欢迎。目前已有70多位老人参加读报打卡活动,年龄最高的已经94岁。 荣文静/文 原梓峰/摄 XFTB014

## 社区“吹哨”端掉“黑盒饭”加工点

本报讯(记者 林瑶 通讯员 张国芬)近日,太平桥街道食药所联合城管执法队应“哨”报到,主动出击,取缔一平房区内隐蔽盒饭加工黑作坊,消除了食品安全隐患。

据了解,该加工点位于菜户营东街甲1号南侧平房区内,需要绕行几个弯才能到达,“曲径通幽”的地理位置为盒饭加工提供了有利的隐蔽条件。据天伦北里社区干部介绍,“这个房子是出租户,前两天在安全巡查时发现异常,听周边居民说这个地方早上加工盒饭。在之后的几天里,我们反复巡查,经证实情况后立刻向食药所吹哨。”

当天9时,太平桥街道食药所、城管执法队和社区组成联合行动队,按照约定时间展开统一行动。走进屋内,只见房间有十五六平方米大小,屋内摆满了锅碗瓢盆、柴米油盐、桌椅板凳和各种食材,环境脏乱差。据居民介绍,食物残渣经常倾倒在污水排放口,严重影响周边生活环境。执法人员依法对该处盒饭加工点进行了取缔,没收大炒锅1个、炒菜8盆和餐车1辆。

这样的合力整治得益于社区“吹哨报到”机制的建立,社区把哨子吹好、吹响,执法部门快速报到,针对群众家门口的进行综合治理,切实提升了居民的安全感和幸福感。 XFTB009

## 西罗园街道拆除违法建设130平方米

本报讯(通讯员 李爽)8月9日,西罗园街道城管执法队、城市管理办公室出动工作人员30余人拆除马家堡路90号院违法建设130平方米。

据了解,马家堡路90号院为市属市政二公司职工宿舍,建于1984年,该院现有居民楼两栋,平房宿舍若干。其中3号楼北侧(含2号楼,连体楼)共有违章建筑20间,均为2000年前由居民所用煤棚改建而成的小房,基本用于存放杂物和非机动车辆,其中有7间为居民自住或出租。

自去年9月开始,街道城市管理办公室、城管执法队、社区多次召开马家堡路90号院私搭乱建工作协调会。其间,社区进行入户走访,宣讲政策,动员居民自拆。截至目前,已拆除马家堡路90号院违法建设17处。下一步,街道将对拆除后的楼体进行恢复,修复外墙保温层,重整路面,改善周边环境,为居民营造宜居舒适的居住环境。 XFTB009

疏解整治促提升

南苑乡西铁营村举办“非遗小特使”活动

本报讯(通讯员 蒲金艳)近日,南苑乡西铁营村举办第二届“非遗小特使”活动。在为期5天的“非遗”拓展活动和“非遗”训练中,小特使们在非遗“西铁营花钹锣鼓”“馨春开路会”两档非遗项目的悉心指导下,学习了花钹、飞叉等基本套路。

南苑乡享有“中国民间文化艺术之乡”的美誉,依托13支民间花会队伍,举办了14届“中国顶民俗文化节”。其中,“西铁营花钹锣鼓”是北京市非物质文化遗产项目,“馨春开路会”是丰台区级非物质文化遗产项目。

“非遗小特使”活动作为南苑乡新时代文明实践重要活动之一,既是南苑乡中顶庙会文化节的延伸活动,也是保护和传承非物质文化遗产的创新举措。南苑乡将以文化传承助推文明实践实践活动,寓教于乐,引导青少年坚定理想信念,增强民族文化自信、崇德向善,推动他们在中华优秀传统文化中不断挖掘、发现、传承、创新,做新时代的好少年。 XFTB020

暑期,“绿树荫故事汇”专门开设了暑期青少年专场。孩子们报名很积极,他们既是参与者,又是受教育者。《英雄出少年》激励大家从小树立远大理想;成语情景剧表演《手不释卷》,教育大家要勤奋好学;《半条棉被》记录着红军战士与老百姓之间的亲密感情,象征着共产党和人民群众不可分割的鱼水深情……

据悉,“绿树荫故事汇”后续还将走进共建部队宣讲。云岗街道将进一步围绕主题,打造平台、丰富手段,使党的创新理论进入千家万户、润泽百姓心田。 XFTB016

引导员们的背包成了哆啦A梦的“百宝箱”。除了必备的随身物品放在背包里,有时他们还会多带一把雨伞、一件雨衣、一块抹布,到了雨季,为了避免乘客没带雨衣,他们经常奉献出自己“百宝箱”里的宝贝。“真心换真心,每次我借出去的雨衣乘客都会归还。”袁俊英笑着说。袁俊英是个热心肠,等车的几分钟,有十几位熟人和她打了招呼。

正是有了这群最美“柠檬黄”,让大家的出行变得秩序井然,他们敬业奉献促文明,他们用看似平凡的坚守为市民的安全出行撑起了非凡的“保护伞”。 XFTB013