

“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

道路塌陷阻出行 立即修复路畅通



处理前



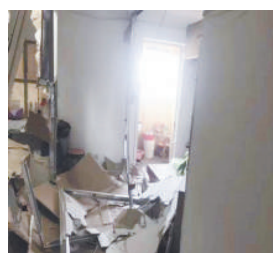
处理后

市民反映,丰台区望园东道路出现塌陷,希望帮助解决。丰台街道工作人员接诉后及时帮助协调反映道路塌陷问题。道路塌陷很快修复完成,市民对街道的快速反应表示非常满意。

隔断群租扰民 拆除恢复原貌



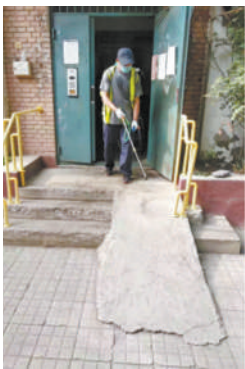
拆除隔断



恢复原貌

市民反映,马家堡街道嘉园二里社区29号楼有群租房现象,希望帮助解决。马家堡街道接诉后,街道工作人员联合公安部门对所反映群租房进行拆除整改,共拆除隔断2间。为居民创造安静和谐的居住环境,市民对处理结果表示满意。

流浪猫占据自行车棚 沟通解决保环境安全



处理前



处理中



处理后

市民反映,丰台区云岗北区西里28号楼出现跳蚤,希望帮助灭虫。云岗街道工作人员联合物业进行现场处置。物业在多次喷药的基础上,更换药物对居民楼进行集中喷药,并与占用自行车棚饲养流浪猫的居民进行沟通及时清理。针对车棚使用问题社区召开居民代表会,居民将自行清理堆放杂物,物业公司表示已加强对车棚卫生保洁力度,保障辖区环境卫生。市民对街道的快速处置表示满意。

降雨导致屋漏水 及时维修解民忧



安抚情绪



现场勘查



及时维修

市民反映,马家堡街道草桥东路8号院6号楼因下雨导致楼顶漏水。马家堡街道接诉即办,街道工作人员到受影响居民家中逐户查看情况,并同物业公司及维修人员一起到楼顶勘察现场,商讨制定应急维修方案。随后对整个楼顶进行管道口封堵,内部管道维修,利用苫布进行楼顶防水苫盖,及时有效解决居民房屋漏水问题,为汛期居民居住安全提供有力保障。市民对处理结果表示非常满意。

“鱼乐贝贝”无踪影 “接诉即办”化风险

市民反映,在“鱼乐贝贝”永辉马家堡店办理了儿童游泳消费预付卡,随后该店突然关闭,卡中的余额也没人负责。丰台区市场监督管理局大红门工商所接到诉求后,多次联系经营者,与公益律师一同进行现场调解,最终与消费者协商一致,就预付卡退费的方案、退费时间达成了协议,现场为部分消费者办理了退费。市民对此消费纠纷的处理结果表示非常满意。



处理前



处理中



清运过后存污水 及时冲刷还整洁

市民反映,丰台区云岗南区社区医疗服务站的南侧有垃圾桶清运后留存污水,造成异味扰民。云岗街道接诉后街道工作人员和物业一同到现场处置,经与航天三院沟通将垃圾清运车移到远离居民区的停放地,物业保证在每天垃圾清运后进行路面冲洗并清理周边排水井避免污水留存问题。市民对街道的快速处置响应表示满意。



现场核实



清理排水井



冲刷路面

花盆堆放影响出行 多方协调还空间于民



现场协调



召开居民协调会



居民送锦旗表感谢

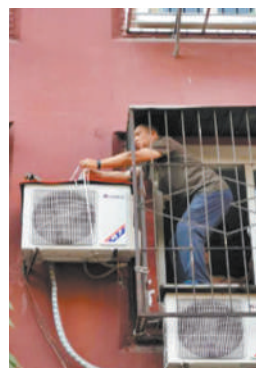
市民反映,丰台区云岗街道云岗北区西里59号楼,有人用大量花盆占用楼前空地,还破坏了公共绿地用来种菜。云岗街道接诉后街道工作人员联系房屋产权单位及物业公司人员一同到居民家中协调,经召开居民协调会,并积极做好居民解释工作,最终将楼前摆放的大量花盆清理干净。周边居民对街道的高效处置表示非常满意,并送上锦旗表示感谢。

空调滴水扰民休 尽心解决化民忧

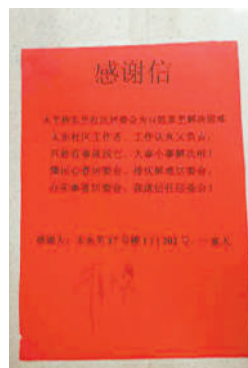
市民反映,夏季多户居民家都开着空调,6层某位居民家的空调排水后,总是滴在自家的空调外机上,夜间产生持续滴水的噪音,影响休息。丰台区太平桥街道接诉后,协调相关工作人员前往查看,工作人员在与居民协商后,顶着38摄氏度的高温冒着危险,站在阳台的护栏上,帮其在空调外机加盖上了垫子,又用绳子将垫子固定,滴水声瞬间没有了。电话回访中,崔先生表示整夜都没有滴水的声音了,今后终于可以睡安稳觉了,十分感谢街道的帮助,并送来了感谢信。



现场核实



冒高温作业



市民亲写感谢信

街乡吹哨部门报到 抢修塌陷路面解隐患



危险路面



紧急抢修



维修完毕

市民反映,太平桥路和西局东路口主路东南角有路面塌陷,存在安全隐患,希望相关部门进行解决。接到电话后,丰台区太平桥街道工作人员到现场查看,发现有一个直径30厘米的塌陷并且下面是空的。工作人员立即找来周边小区物业安放了路锥做好提示。同时,运用“吹哨报到”机制,“吹哨”丰台交通委,丰台交通委道路巡查对塌陷路面进行了抢修,并于当晚维修完毕。市民对高效解决表示非常满意。

(本版由区城管委、区城指中心、《丰台报》联合主办)