

“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，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新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

抢修路灯复照明 灯光照亮回家路



紧急抢修损坏的路灯



修复后灯光下的和谐

市民反映，丰台区和义街道松林庄小区路灯坏了，影响夜间出行，来电希望有关部门尽快修理路灯。和义街道接诉后，协调物业对小区的路灯进行巡查、检修，并对损坏的路灯及时进行了维修。目前，小区内路灯已全部修复，恢复了照明，为居民夜间出行提供了安全保障。居民对街道的工作表示满意。

路灯损坏影响出行 及时维修恢复照明



修复路灯线路



复原路面

市民反映，丰台区云岗街道南区东里14号楼南侧有三个路灯坏了，影响夜间车辆与行人正常通行。希望尽快对损坏的路灯进行修复。云岗街道接诉即办，组织社区、物业进行现场核实，物业联系动力站和供电局对线路进行排查维修，并对修理的路面进行复原，目前路灯已恢复正常照明。市民对街道的快速处置表示满意。

集中治理“城中村” 环境改善民欢心



街道清理前后对比



胡同清理前后对比

居民反映，丰台区马家堡街道欣汇社区木箱厂宿舍平房区，多年来环境脏乱差，一直未得到有效的治理和解决。马家堡街道接诉后，街道城管科、综治办、公安等多部门联合行动，对平房区开展清理整治工作。此次行动共出动150人次，清理垃圾杂物15车，整治效果明显，环境得到有效改善，为居民创造安居和谐的生活环境。市民对街道处理效率及结果表示非常满意。

废品经营乱堆放 联合整治树规范



清理地下存车处



规范废品收购站

市民反映，丰台区马家堡街道西里一社区内的废品收购点经营不规范，存在乱堆乱放情况，既影响环境卫生，又存在安全隐患。马家堡街道接诉后，综治办、城管分队、南苑房管中心、洋桥派出所、社区开展综合执法，整治规范废品收购站3处，消除了卫生、消防、安全隐患，为居民营造了干净整洁的居住环境。市民对处理结果十分满意。

管线改造起分歧 耐心协调解民需



管道更换前



管道更换后



市民感谢锦旗

市民反映，丰台区太平桥街道太西里社区正在进行老旧小区改造，小区大部分居民都希望改造下水管道，但是有少数几家反对，影响了改造进度。太平桥街道接诉即办，协调工作人员前往太西里小区进行核实，社区工作人员与持反对意见的居民面对面交流，耐心给居民做思想工作。通过反复调解，居民同意进行改造，使得下水管的更新工作顺利完成。居民们对办理结果十分满意，并送来了锦旗表示感谢。

电线杆体断裂倾斜 应急处置解隐患



电线杆断裂倾斜



现场处置



清理现场



清理后现场

市民反映，位于丰台区右安门外外国语学校门口北侧的电线杆发生断裂，存在非常大的安全隐患。右安门街道接到诉求后立即采取应急响应措施，组织社区干部及相关人员抵达现场维持秩序，提示、引导居民避开危险区域出行。同时，多方联系相关单位，查找电线杆的归属。为保障学校学生和附近居民的出行安全，右安门外国语学校组织老师协助社区引导、维持周边秩序。丰台区城管委管线管缆科及时到达现场，对已倾斜的电线杆进行切断、放倒、清除处置，彻底杜绝安全隐患。市民对街道的快速响应及处置表示非常满意。

垃圾堆积异味扰民 彻底清除环境整治



垃圾堆积



垃圾清理中



垃圾清理后

市民反映，丰台区王佐镇河西村北有一处垃圾堆积，现场环境脏乱，且异味扰民，希望尽快清理。王佐镇接诉后，立即联系所属辖区工作人员赶赴现场核查，工作人员核实情况后迅速调度车辆快速处置，将堆积的生活垃圾彻底清理干净。为防止问题反弹，工作人员要求对每天产生的垃圾做到日产日清。市民对此次的快速处置表示满意。王佐镇工作人员表示对于老百姓的合理诉求，做到闻风而动，即时解决，以提升人民群众的安全感和满意度。

私拉电线隐患大 联合清理保安全



现场清理电动自行车



现场清理拆除私拉电线

市民反映，丰台区大红门街道马家堡东路168号院上海花园小区楼道内停放电动自行车及私拉电线充电的问题。大红门街道接诉后，联合社区工作人员立即赶赴现场，协调物业对楼道进行全面排查，现场清理电动自行车40余辆。同时，物业联合社区及派出所对私拉电线进行处理，清理飞线11根，消除了隐患，得到居民的称赞。大红门街道也责令物业要加强巡查，发现问题及时处理，做到防患于未然。市民对此次处理结果表示满意。

曝光点位

近期，小区内垃圾问题和消防问题在各类诉求中占比较高。

小区内垃圾问题群众反映集中的点位如下：

- 长辛店街道杜家坎九号院3号楼周边有很多的建筑垃圾无人清理
- 右安门街道翠林小区19号楼下堆积了很多树叶、易燃物和建筑垃圾
- 新村街道富丰园31号楼下生活垃圾长时间无人清理
- 西罗园街道西罗园二区11号楼南侧堆放垃圾无人清理
- 太平桥街道太平桥西里15号楼、31号楼楼前垃圾及杂草无人清理
- 和义街道和义东里16号楼与17号楼中间的草坪上堆放了很多垃圾

小区内消防问题群众反映集中的点位如下：

- 南苑街道南苑新苑北区7号楼1单元6层楼道内有人给电动车充电
- 马家堡街道马家堡路67号院1号楼内堆放纸箱子、床垫等易燃品
- 方庄地区芳城园一区14号楼甲单元1层楼道里有大量电动车和摩托车停放
- 丰台街道丰益花园西区5号楼9层楼道里堆放了一堆自行车及易燃物
- 卢沟桥街道青塔东里10号院12号楼6单元楼道内堆放很多杂物