

丰台区『接诉即办』到群众身边解决问题

有事儿您说话

“您客气了,我今天来就是为您服务的……”11月19日,丰台区委书记徐贱云,区委副书记、区长王力军一行来到北京市市民热线服务中心接听12345热线。今年以来,丰台区受理市12345热线交办诉求159281件,日均接诉482件,解决率提高了14个百分点,满意率提高了16个百分点。全区各委办局、街乡镇接诉即办,用心用情用功解决好群众身边的操心事烦心事揪心事,以钉钉子精神,不断提升全区接诉即办工作水平,持续提高接诉即办问题解决率和群众满意率。

丰台区多措并举,推动“接诉即办”工作上台阶

成立“接诉即办”督导组和工作专班

区委区政府坚持高位调度,区委书记、区长为总督导,21位区领导包片督导联系街道乡镇,深入一线指挥调度“接诉即办”工作,督促提升工作力度,推进解决重点难点问题。

建立区委区政府主要领导约谈制度

区委书记、区长定期对解决率排名全市后60位的街道乡镇主要领导进行约谈,剖析原因指出问题,督促整改落实,层层传导压力,压紧压实责任。

建立街乡镇党工委书记点评会制度

每月群众诉求解决率、群众满意率靠后的街道乡镇党工委书记汇报“接诉即办”工作情况,接受区委书记现场点评。重点剖析不足,汇报自查情况、工作环节的改进措施,梳理共性问题专项解决。

组织全区开展“接诉即办”工作专业培训

加强“接诉即办”工作培训,采用集中培训与个别培训相结合的方式,强化规范诉求办理流程、案卷办结标准、电话沟通技巧,提升全员“接诉即办”认识和工作水平。

打好疏整促与接诉即办工作的组合拳

结合疏整促、拆违攻坚等一系列工作举措,持续提升城市面貌,改善居民生活环境。群众诉求的解决率、满意度都取得了大幅度的提升,人民群众的幸福感、获得感明显增强。

推广智慧民情图,收集群众诉求,推动未诉先办

突出问题导向,在全区115个社区村推广建设了智慧民情图。通过健全居民信息数据库,做到“知民所需、急民所急、解民所忧”,更好地为居民提供“精准化”服务。

多方协调供暖运营 确保居民温暖过冬

供暖季

市民反映,丰台区卢沟桥街道博龙家园小区因新旧供暖单位交接不畅,导致无法正常供暖,希望协调解决。卢沟桥街道接诉后,及时抵达现场了解实际情况,听取居民意见,多次组织区城管委、规自委、供暖公司等相关部门及部分居民代表召开博龙家园供暖协调会,共商解决办法。在多方共同努力下,最终协商达成一致,确定新供暖公司进驻小区提供服务,原供暖公司撤出小区供暖运营,双方商谈交接事宜。目前,小区已进入正常供暖期,确保了居民温暖过冬。市民对街道的处理结果表示非常满意。

自2019年供暖启动以来,丰台区共接到市民供暖类诉求共计265件,其中,突出问题为煤改电、煤改气供暖能源改造122件,温度不达标32件,供暖收费11件。



听取意见



召开协调会



调试设备

多方联合齐行动 排忧解难暖人心

市民反映,家住丰台区大红门街道建苑三里北5号楼有一位住户患有脑血栓,因无人照顾,经常随意躺在街上,在楼道内大小便,严重影响小区其他住户正常生活。丰台区大红门街道接诉后,立即安排工作人员核实,根据调查了解到该居民因疾病导致肢体、语言、认知障碍。查实情况后,大红门街道、社区、民警根据调查情况认真研究制定方案帮助该住户,并向区民政局报告,通过协调沟通,安排实施帮扶:通过招募志愿者,对其居住环境进行彻底清洁,解决由于环境脏乱异味扰民现状;制订临时过渡计划,每日安排志愿者上门为其送饭、清扫,保障其基本生活;同时,走访动员邻居适当照顾,有意营造邻里融合的良好氛围;寻求法律援助,帮助其解决家庭问题,使亲人回归、家庭团聚,从根本上解决问题。通过一系列举措,帮助住户彻底解决实际问题,同时也解决了社区居民的难题。市民对街道的处置非常满意,并赠送锦旗表示感谢。



搀扶回家



入户清洁

垃圾堆物脏乱差 及时清理除隐患

市民反映,丰台区马家堡街道角门13号院及木箱厂宿舍院内,树叶、废弃家具随意堆积,既影响环境卫生,且存在消防安全隐患。街道接诉后,第一时间与保洁队进行沟通协调,对所反映区域进行集中清除清扫,共清理清运树叶、废弃家具2车。同时与物业管理部门沟通,督促物业加强日常巡视,创造保持居民整洁有序的生活环境。市民对社区处理结果表示满意。



清理垃圾



及时清运

源头治理 消除安全隐患

11月14日,接市民热线反映,丰台街道东大街35号院1、2号楼下有大量铁皮柜,存在安全隐患。丰台街道迅速行动接诉即办、源头治理,立即开展拆除工作。截至11月18日,此处全部违规储物间已拆除完毕。

接群众反映后,丰台街道执法队立即赶往现场进行了摸排调查,经核实,此处车棚下存在小区居民私搭铁皮储物柜、储物间等共52处,占地面积200余平方米,用于储存杂物、停放电动车等,存在重大安全隐患。为顺利开展形成合力,充分发挥“吹哨报到”制度优势,11月15日,街道迅速吹哨街道部门、社区、物业等单位召开协调会,各部门迅速部署、积极响应,充分发挥部门职能,联合下发告知书,尽快排除相关安全隐患。并于当日晚间,将告知书张贴完毕,定于11月18日进行拆除。目前已拆除完毕,市民对街道的处理结果表示非常满意。



拆除前



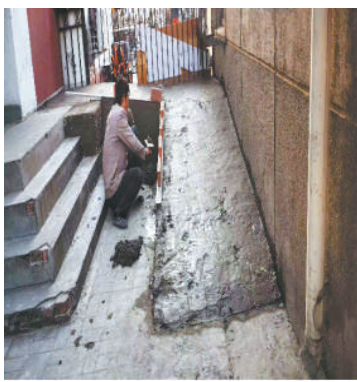
拆除中

台阶出口出行难 修建坡路解民忧

家住丰台区和义街道和义东里4区23号楼的居民反映,自家有重症病人,楼道门口没有坡道,台阶路导致出行不方便,希望可以在楼门口修建坡道。和义街道接诉后第一时间到现场调查,由于现场地块狭窄,街道通过协调邻近单位改造护网,并向居民征求意见公示改造方式。完成前期准备工作后,街道随即安排施工,对无障碍通道进行修建。市民对街道的处理结果表示非常满意。



修建前



修建中

绿地积水迅修缮 整洁空间迎游客

市民反映,丰台区卢沟桥乡天元公园内树林处水管爆裂。卢沟桥乡接诉后,立即联系小屯村前往现场查看。经核实,水管爆裂因绿化灌溉用水的管道木制阀门脱离造成,致使绿地积水。

小屯村立即安排基建保洁队对破损水管阀门进行修复,并对积水处进行苫盖处理,避免了水管跑水带来的资源浪费。同时,对树林绿地进行了平整修缮,为游客提供了干净整洁的休闲空间。市民对乡政府的快速处置表示满意。



积水处理



地面恢复

多方努力齐行动 便道整修路畅通

市民反映,丰台区云岗街道云翔苑小区初建时有占用人行道私搭乱建现象,行人需要走机动车道,存在安全隐患,希望尽快规划人行道。云岗街道接诉即办,组织城市管理办公室、综合行政执法队、北里社区进行现场走访查看。经核实了解,市民反映区域有一处建筑群,此建筑群为商业用房和三间居民私建房屋,始建于上世纪六七十年代。云岗街道协调该建筑产权单位、物业公司等相关单位多次现场办公,共同商讨解决方案,拆除了部分房屋,让出了人行便道的位置。同时,街道与小区产权单位及物业公司积极沟通,增设围墙外侧的人行便道,并对护栏进行整修。围墙内外便道畅通,居民安全出行得到保障。市民对街道的处置结果表示十分满意。



阻断便道



便道畅通