丰台区『接诉即办』到群众身边解决问题

北京丰台全媒体客户端 丰台群众自己的"掌中宝"



扫描二维码 下载客户端

饱含激情 凝聚智慧 切实办好群众身边事

12345市民服务热线是民生诉求的晴雨表。丰台区以提高群众诉求解决率、满意 率为目标,以"接诉即办"考核为抓手,及时呼应群众关切,推进群众诉求解决,提高群 众生活品质。主动适应"接诉即办"工作新形势、新要求,保持直面挑战的昂扬斗志,饱 含激情,凝聚智慧。以解决居民"七有""五性"需求为导向,切实办好群众身边事,坚 持"解决一件诉求,满足群众多种需求"。对反映集中的问题,深入研究,主动治理,持 续提高诉求处理效能。利用大数据支撑,提前研判,主动作为,推进"接诉即办"向"未 诉先办"延伸。不断补短板、强弱项,优化"丰台标准",打造"丰台模式"。营造清新整 洁、舒适便捷、人人向往的区域环境。

垃圾池升级改造 助力生活环境改善

市民反映,自家住在丰台区和义街道窑窝村26排9号,在门外有一个垃圾池,无人 清理,来电希望有关部门帮助清理垃圾。和义街道接诉后,城市管理办公室对窑窝村 垃圾池进行升级改造。对现有垃圾进行彻底清理、拆除原有垃圾池、重新铺设地面、粉 刷墙面,并按照垃圾分类要求放置垃圾桶。垃圾池改造后,改善了窑窝村居民的生活 环境,市民对街道的处理结果表示满意。



处理前



处理后

及时清污水 居民喜点赞

由于临近汛期,西罗园街道平房村胡同较窄,污水井盖堵塞造成路面全是很臭的 污水,对居民出行造成严重影响。经过施工人员近2小时的抢修疏通,污水井盖内堵塞 的塑料袋等杂物全部被清出,并对污水井内及路面进行了冲洗,去除了污水异味,路面 恢复了畅通和整洁。路过居民纷纷表示赞扬,感谢居委会对反映的问题第一时间处理 解决、及时抢修。

"接诉即办"办好群众身边事,"实干担当"当好群众贴心人,西罗园街道将继续快 速、及时、有效解决居民诉求,实现为民服务零距离。





处理后

拆除北里四区私装地锁

南苑街道北里四区小区东邻南苑乡宅基地、西邻大红门南路、北邻龙 和路、南依小龙河,小区内部空间紧凑,停车位有限,加之属老旧小区并且 无物业管理,居民为抢占车位长期存在私装地锁的情况,破坏小区公共环 境造成居民不满。

南苑街道高度重视相关市民诉求,市民诉求处置中心统一调度,街道 城市管理办公室、综合执法中心、综合行政执法队以及东新华社区密切配 合,在事先下达限期拆除告知书的情况下,联合执法对小区内环境进行了 综合整治,拆除私装地锁15个,清理废旧共享单车12辆,清理轮胎、锥筒 等占车位物品一货车。

后续,街道、社区还将加强对该区域的日常巡查,发现私装地锁、私占 车位现象第一时间现场清理,同时积极参考学习"劲松"模式,深入研判在 北里四区引入正规管理。

加装防护设置 降低安全隐患

接诉后,南苑乡属地单位马家堡鑫华工贸公司工作人员立即到达现场核

实,经了解因川岩大厦外墙体墙砖有部分脱落现象,为消除安全隐患,大

厦采取对外墙进行整体修缮,在施工过程存在有保温材料轻体泡沫掉落

现象。工作人员当场责令停止施工修缮行为,要求施工单位立即整改,加

市民反映, 角门路7号院写字楼拆除保温墙造成材料掉落的问题。





处理中

处理后

清理垃圾 维护小区环境秩序

居住在御槐园小区的市民反映垃圾无人清理的问题。接诉后,南苑 乡环境办及德鑫嘉园社区工作人员立即到达现场,发现小区内垃圾桶已 满没有及时清运。经了解,由于居民未按垃圾分类要求进行投放,导致环 卫中转站不予清理。南苑乡环境办现场进行协调,由世纪家洁保洁公司 对小区内现有垃圾进行清运,保持环境卫生秩序。 理完毕。今后,社区将加大开展垃圾分类宣传指导工作力度,引导居民分 类投放生活垃圾,维护小区环境秩序。





处理前

处理后

装修垃圾乱堆放 及时清理去隐患

市民反映, 西罗园一区19号楼楼下堆放好多装修施工的垃圾, 一 刮风到处飞,存在安全隐患。西罗园街道接诉后,社区工作人员立即 到现场查看,并与装修负责人联系让其尽快清理。现已将所有垃圾清



清理中



清理后

解决占道停车 保证道路畅通

市民反映,在卢沟桥街道望园东里小区门口的道路存在乱停车 违章停车现象,希望尽快解决路段拥堵问题。经望园社区与卢沟桥 街道城市管理办公室沟通,城管办从多方因素考虑,主动担当,积极 作为,协调相关部门,最终决定,由街道投入4万余元,于6月3日至4 日,对望园东里小区南门路进行整改,社区联合物业劝告清理违停车 辆,街道对该路段加装隔离护栏,区分人行道、自行车道和双向车 道,彻底解决占道乱停车问题,保证小区上下行车辆通畅,受到居民





处理前

处理后

接诉即办 解决漏水问题

市民反映,自家住在和义街道嘉和庄小区。小区内西侧有个水管线 破裂了,一直漏水,持续很长时间了,来电反映水管线爆裂的问题。和义 街道接诉后,城市管理办公室联系应急抢险组,到现场查找漏水点后,对 该处管线进行更换。并将挖开的地方进行回填、复原。现漏水水管已修 好,漏水问题已解决。





抢修中

抢修后

(本版由区城管委、区城指中心、《丰合报》联合主办)







施工现场

加装防护网后