

学习贯彻《北京市接诉即办工作条例》

和义街道未诉先办: 社工身子俯下去 居民满意提上来

本报讯(记者 李娜)“主任,12楼2门中间一溜自来水总阀门也坏了,跟郭师傅说了。”主任,您看这个(散在路上的装修垃圾)是不是找人给清了,这个太碍事儿了。”“14号楼的污水清理干净了,今天下午我盯着弄的,明天供暖公司再复查管线。”……在丰台区和义街道东里第三社区党委书记、居委会主任刘丽阳的微信聊天界面每天都充满了诸如跑水了、道路遭撒了、树该修了、老人晕倒了这样的大事小情,她就像是解决社区居民诉求的总调度师,总是能让居民在慌乱中有了主心骨,让社工找到事情解决的突破口,让诉求得到满意的解决。

东三社区是一处老旧小区,有住户2174户,常住人口五千余人,多数是老街坊,刘丽阳在东三社区居委会当了19年主任,大家跟她都很熟了,“有事儿找主任”是老街坊们的共识,“看在主任的面子上”是大家常挂在嘴边的话。同事们常常调侃,当主任能当到她这个分儿上,也挺值的。为啥她能有这样的威信?这还得从社区日常工作说起。

细致详尽 大事小情全掌握
“5-7-9-x-x-x宋x-x一家五口居住,爰人是持证残疾人,儿子自由职业,儿媳x-x-x就职x-x-x,孙子今年x岁,上x-x小学。”这样的信息都存在刘丽阳办公电脑里的一个叫做“2021年入户工作记录”的Excel表格文件里,里面详细记录了东三社区14名社工每周的入户信息——几单元几楼几户门几口人,是本地人还是外地人、是房主还是租户,年纪多大,做什么工作,有什么爱好,身体有没有慢性病,需不需要特别关注,有什么诉求……可以说比查户口的记录得还要仔细。刘丽阳说:“每名社工都有自己

具体的分楼包片,我们要求每个人每周至少要走访包片内的四户居民,入户的时候顺便加一下居民微信,每户都要写记录,回来要给我交作业,我只要一有空闲就得看这些记录,时间长了谁家什么情况就都清楚了。”“有时工作太忙了,也会出现两周交一次作业的情况,但是入户的数量是不能少的,我的手机里都加了好几百位居民的微信了。”社区工作者王涛告诉记者。

通过入户,社工们不仅了解了居民的家庭情况,和居民的关系也密切起来了,居民有诉求也就愿意找社工了。“我家暖气管漏水了,还挺厉害的,你方便这会儿让他们来看看吗?”“好的,我让郭师傅去看看。”“小王,有人在楼道泼酱油,你们管管呗。”“稍等哈,我上午肯定去。”……居民日常生活中遇到的各种事情社工都会第一时间答复,尽快到现场,尽力去解决,时间长了,大家就不爱打12345,“打了12345也是社区给解决,不打12345他们也会来解决,干吗还绕远呢?”居民李庄说。

刘丽阳介绍,有时也会碰到社区解决不了的接办件,比如不在社区管片范围的,社区经费不够一时解决不了的,诉求人的问题其实不存在而是心理作用的,但是她都会积极和诉求人联系,管不了的她就积极协调,及时向诉求人告知事情进展,经费不够的她就先处理燃眉之急,然后再等机会彻底解决,有心理原因的她就上门耐心开导……因为她和同事们的耐心用心贴心,大家都很满意,“我们这儿的满意率比解决率高。”她坦言。

有一办 把居民的事当成自己的事
而对于能解决的问题,她和社工们都不遗余力。前段时间,家住在义

东里四区7号楼3层的租户侯女士发现家中地板砖无故发热,感觉应该是哪里漏点了,便给供电公司打了电话,电工师傅到侯女士家中检查一遍之后没有发现漏电情况,侯女士无奈之下便拨打了12345市民热线,诉求件派到社区,社区第一时间和侯女士联系后便请电工师傅先是将相邻的二层和四层的电路都进行了排查,依然没有发现漏点点位,于是社区扩大了排查面,在整栋楼12户居民的配合下,逐户断电排查,在楼上某户居民家的厨房吊顶终于找到了漏点点位。

因为修理漏电点位需要拆厨房顶棚,居民感觉费用较高,社区征求物业建议得知可以将原有线路不用,让居民重新走一圈线路,物业报价大概六七千块钱,居民感觉费用依然较高,于是社区又和物业商议,由电工师傅列出新换线路所需的材料单子,由社工陪着居民自己去五金店购买,同时物业将人工费减半,这样居民只需要花三千多块钱就能将全屋两居室的线路全部改线。同时,社区还考虑到三层租户家中发热的瓷砖和电线之间其实有一段距离,中间有混凝土等阻隔,出现导电情况或许还有其他隐患存在,于是社区也通知三楼租户和二楼居民,希望他们及时排查导电原因,进一步杜绝安全隐患。一起漏电诉求总算得到圆满解决,侯女士对社区的服务连说满意。

“类似的事情很多,只要我们尽心做了,老百姓就能感受到,他们才会信任我们,才会有诉求的时候先想到我们。”刘丽阳说,“接诉即办工作说难实是难,有考核;说容易,也不是没有办法解决。就是把该干的事干了,把老百姓有的事情都当成自己的事去做,我觉得就能得到快速积极高效的解决。”刘丽阳告诉记者,在接诉即办

工作落实当中,社区也有一些收益,一些难点问题通过大数据的梳理就会凸显出来,这就能为下一步的工作比如为民办实事的确定提供有益的参考。

据了解,着眼于解决群众诉求,和义街道持续强化源头治理,用好近年积累的接诉即办民生大数据,坚持综合分析、定期调度机制,分区域、分类型汇总分析各小区居民集中诉求,将失管小区环境提升、辖区市属国有企业非经资产统一管理、老旧小区改造、历史遗留应急物业调整等难点问题纳入年度工作要点安排,分阶段压茬推进,钉钉子紧盯落实。街道各社区党委依托党建协调委员会平台,建立“业委会(物管会)、居民党员代表、物业企业、综合执法力量”四方协调机制,充分运用好分楼包片、走访入户工作机制,党员联系群众“一对一”帮扶机制,将党小组建到楼门,针对居民反映诉求,做到有渠道协商、有制度保障、有力量护航。

与此同时,街道工作专班把握季节性、阶段性工作特点,每月分析集中诉求类型,建立高频问题台账,对重点问题、重点点位进行预警提示,督促职能部门和社区及时采取应对措施,做到早干预、早协调、早处理。今年结合“我为群众办实事”实践活动需于民,形成81项实事清单,已办结79项。

“随着《接诉即办条例》的实施,基层治理纳入法治化轨道,街道接诉即办工作将更加规范、高效。我们将按照区委区政府统一部署,切实抓好《条例》的贯彻落实,坚持为百姓而‘接’,为民生而‘办’,切实把让人民生活幸福是‘国之大者’体现在全力以赴抓好接诉即办的实际行动中,切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。”和义街道党工委书记赵春丽说。

者刘景峰告诉记者:“我负责在镇国寺北街与草桥东路交界的路口值守,这附近步行20分钟的范围内没有一个公共厕所,为了避免不必要的麻烦,每次值守的几个小时都不敢正常喝水。”

玉安园社区经过多次实地走访,将玉芳园14号楼底商的一处损坏废弃公厕改造更新成一处新公厕,供过往行人、商户、志愿者等使用。

“社区联系玉芳园物业管理方说明情况后,对方同意无偿提供此处地产给社区居民使用。”刘丽莉说,“不到两个月的更新改造,就挂上了新公厕的牌子,解决周边百姓的实际困难。把关乎百姓切身利益的民生短板补齐,让我们的居民能够自在行走在社区中,不再有尴尬的后顾之忧。”

“基层治理好比中医‘治未病’,需要把准居民需求动向,把问题诉求考虑在先,把工作落在前。下一步,马家堡街道要结合群众实际需求,在‘接诉即办’的基础上,尽可能‘未诉先办’,活用基础信息,数据赋能群众诉求,把各项为民服务工作做到了前面,进一步提升了基层治理效能和精细化、智慧化水平。”马家堡街道副主任齐军说。

坚持“立志成才报党恩” 引领未成年人健康成长

本报讯(通讯员 汪鲁兵)11月3日,丰台区民政局在所属儿童福利院组织开展一场未成年人思想道德建设工作宣讲会,宣讲内容的主角杨新宇同学由丰台区儿童福利院养育长大,在今年参加了中华人民共和国第十一届残疾人运动会暨第八届特殊奥林匹克运动会(以下简称“残特奥会”),并取得较好的成绩。

儿童福利院吴凡丽同学听了杨新宇同学的事迹宣讲后,深有感触地说:“杨新宇哥哥为我们儿童福利院赢得了荣誉、树立了标杆,是我们学习的榜样。我们要学习杨新宇哥哥百折不挠的坚强意志、乐观向上的生活态度、自强不息的爱国情怀、顽强不屈的拼搏精神,像他一样从小立志成才报效祖国、为国争光。”

杨新宇同学有今天的成绩,和

儿童福利院的教育培养是分不开的。近些年来,丰台区儿童福利院每年坚持开展“立志成才报党恩”为主题的爱国主义教育活动,让孩子们走出去,感受祖国的大好河山和发展变化,增强爱国主义情怀和报国之心。不仅组织参观世界花卉植物大观园、海洋馆、北宫森林公园、宛平湖绿堤公园、颐和园等自然景点,认识自然,了解历史,还组织参观汽车博物馆、观看残奥会和残特奥会以及抗日题材话剧《送不出去的情报》,参加“让世界充满爱 圆梦平台”为主题的庆祝新中国成立70周年爱心助残艺术晚会等,特别是今年建党百年组织开展“童心向党迎百年”主题六一活动、观看“建党百年庆祝大会”七一直播活动等,让孩子们从小爱党爱国,立志成才报党恩,做一个对社会有用的人。

道德评议会评出文明新风

本报讯(记者 霍秋蕊)“今天道德评议会的主题是孝老爱亲,首先请村里的两位‘孝星’张凤英和苏尚华介绍一下自己的做法,咱们学习学习。”11月4日,看丹村道德评议会在村委会委员唐连萍的主持下举行。

“道德评议会主要对村上涌现出的好人好事、文明新风,或者不文明现象等进行评议。”唐连萍告诉记者,“通过评议会使我们村的风气更加积极向上,邻里关系更加和睦,对

老人也更加孝敬。”
“今天听到了很多特别好的敬老爱老的经验,值得我学习。我们村民也通过一次次的道德评议会,变得更加团结,互相学习优秀经验,风气越来越好。”村民张凤英说道。
道德评议会的建立对开展移风易俗、破除陈规陋习起到了积极作用。通过对先进典型和感人事迹的评选、宣传,弘扬传统美德、营造文明氛围,有效提高了村民文明素养。

方庄街道综合执法队公示不合格企业30余家

本报讯(通讯员 何春香)近日,笔者从方庄街道办事处了解到,在进一步加强市容市貌的监督管理和环境卫生的综合整治工作方面,方庄街道综合行政执法队围绕疫情防控、创卫创城、垃圾分类、燃气安全等重点任务,积极履职尽责,着力开展“四查”行动,不断提升综合行政执法效能。其间,向社会公示不合格企业30余家,向辖区相关企业发出警示。

针对近期疫情防控形势变化,加大疫情防控监督检查力度,重点检查商超、商务楼宇和大型餐饮“三类场所”扫码测温、消杀通风、一米线设置和佩戴口罩等措施落实情况,对落实防控措施不严格的单位进行公示,督促立即整改。自本次疫情发生以来,共录入疫情防控检查单600余条,摸排中高风险地区来京人员20人,公示不合格企业30余家。

创卫创城方面,执法队加强巡查管控和宣传引导,对病媒生物防制、控烟、非法散发小广告、“门前三包”、楼内张贴小广告等情况进行抽查检查和执法处理,有效遏制违法行为发生。10月以来,开展“秋风行动”2次,取缔无证经营40余起,规

范门前三包60余起,立案处罚无照经营、擅自张贴小广告、攀折花木、露天烧烤等各类市容环境违法形态35起,罚款19670元。

把垃圾分类融入到日常管控当中,强化落实“城管执法进社区”工作机制,采取“普法宣传+服务指导+执法规范”的工作方式,加强桶站值守和日常检查,积极稳妥推进垃圾分类管理,对屡教不改者加大处罚力度,10月以来,录入垃圾分类行政检查单300余条,查处60余家。

执法队坚持把燃气安全隐患当问题处理的原则,依法依规对辖区内餐饮公服用户、使用液化石油气罐摊贩进行查处,做到“告知检查全覆盖、发现问题均责改”。同时,加强燃气法律法规和安全知识的宣传普及,进一步推进《北京市燃气管理条例》的实施,10月共检查商户70家次,录入检查单50余条。

下一步,方庄综合行政执法队将进一步加大巡查管控力度,强化责任落实,大力营造“文明整洁、平安有序”的市容环境,为街道疫情防控、创卫创城等重点工作贡献力量。

马家堡街道: 让“问题清单”变成“满意答卷”

本报讯(记者 林瑶)“一条热线听诉求”“一张单子管到底”——市民有什么问题,只需一个电话,很快就会有专人主动联系,限时回复。近年来,北京市依托12345市民服务热线建立“接诉即办”机制,坚持民有所呼、我有所应,树牢在基层一线解决问题的鲜明导向,形成了解决人民群众急难愁盼问题的长效机制。

近年来,马家堡街道“接诉即办”机制并没有停留在个案的解决上,而是推动了社会治理从“有一办一、举一反三”向“主动治理、未诉先办”转化,通过一个诉求解决一类问题,通过一个案例带动一类现象的治理,解决马家堡群众一件件“烦心事儿”,切实让问题清单变成满意答卷。

上下联动 “一盘棋” 接诉即办显成效
“公益西桥地铁站A口,不少电动车停放在出站口行人进出的台阶上,非常影响行人出行,经常看到不是被绊一下就是被刮到衣服。”近日,市民王先生拨打12345反映地铁口电动车

乱停放问题。
属地马家堡街道星河苑社区负责接诉即办的工作人员阎薇接到诉求后,第一时间赶赴现场,发现确实多辆电动车、共享单车横七竖八地挤占了出站口原本的人行道。阎薇当天数次来到地铁口整理摆放车辆,但是他发现,摆好的车辆不出半天儿又乱了,如何从根本上解决地铁口停车乱象成了当务之急。

阎薇显示发动社区工作人员多人轮流值守劝导,并在醒目位置贴上“请规范规范停车”的标语,一方面定下规矩、定下样板,引导市民规范停车。另一方面,联系辖区产权单位、物业、与附近商户协调,将门前三包责任到店。“门前三包不只有环境卫生,更包括环境秩序,发动商户对店铺门口不规范停车行为制止和纠正,保障道路畅通。”阎薇说,“店门前的环境秩序好了,也会变相为商家吸引客流,只有大家一起努力,规范停车问题才能得到常态化的维持。”

从问询到协调,从疫情防控到表扬反馈,每天阎薇都要处理6-10个接诉即办件,“星河苑社区第一个接诉即办的件就是我负责的,到现在经手的诉求件有上千件,老百姓的事都是民生大事,我都要尽心尽力去办。”阎薇说。

补齐民生短板 未诉先办暖民心
在马家堡街道玉安园社区,曾经的废弃车棚变成了如今百姓的休息区,曾经坑坑洼洼的石子路变成了如今百姓竖起大拇指的柏油路……而这些可喜的变化得益于玉安园社区近年来不断推进的“未诉先办”工作法,变“被动应诉”为“主动服务”,确保各类诉求早发现、早解决。

“在日常巡查中,多次接到居民反映,辖区内镇国寺北街附近地带没有公共厕所可用,最基本的‘方便’问题不方便。”玉安园社区副主任刘丽莉说,“我们发现不仅居民出行时不便,社区志愿者们参与服务期间也因如厕问题造成不小的麻烦。”

在社区参与志愿服务6年的志愿

丰台区“首善有我”社会捐赠活动倡议书

丰台区各界爱心单位、爱心人士:

党的十九届五中全会再次提出“重视发挥第三次分配作用,发展慈善事业,改善收入和财富分配格局”。“三次分配”和“共同富裕”已经成为中央的重大决策部署。扶危济困、乐善好施是中华民族的传统美德,也是社会文明进步的标志。为深入贯彻会议精神,丰台区开展“首善有我”社会捐赠活动,募集款物主要用于三个方面:

1. 帮扶北京对口援助地区的困难群众,促进受援地区公益慈善事业发展。
2. 帮扶北京特殊困难群众。针对财政资金给予救助后生活仍然困难的社會救助对象,确保救助共享改革成果。
3. 提升北京社区公益事业。开展社区治理能力提升工程,参与基层社会治理,改善居民生活环境,提高居民生活品质。

关注慈善就是关注民生,发展慈善就是改善民生,发扬“扶危济困、乐善好施”的中华民族传统美德,倡导新时代慈善捐赠新风尚,我们要坚持“人人为我、我为人人”的慈善理念,弘扬慈善文化,推进“慈善北京”建设。

在此,丰台区委社会工作区民政局倡议全区广大爱心企业、社会组织、党员干部、居民群众,捐出一份爱心,献上一片真情。

俗话说,投人玫瑰,手有余香;奉献爱心,收获希望。您的支持帮助,您的仁爱之举,带给困难群众的是温暖、是希望。真诚期待您的参与,真心感谢您的支持!

捐赠指南

一、捐赠方式

1. 捐赠资金,可通过以下方式进行捐赠:

(1)关注北京市慈善基金会微信公众号,在“我要捐赠”栏目下选择“首善有我”并按照提示操作;



捐款具体操作流程:微信公众号搜索北京市慈善基金会(bjcsjijh)→我要捐赠→首善有我→资金捐赠→识别二维码→填写捐赠金额、姓名、手机号、所在

城区(选择丰台区)→是否需要票据(不需要点不需要)→需要→电子票据→填写票据抬头、收件人邮箱、收件人电话→选择支付方式(微信或支付宝)→我要捐款。

(2)银行汇款,接收账户为北京市慈善基金会,开户行为北京农商银行丰台支行芳城园分理处,账户为0204140103000013235。

2. 捐赠物品。线下可以通过各街、镇、民政部门及社区(村)进行捐赠;线上可以通过北京市慈善基金会微信公众号进行捐赠。捐赠物品一般为新品、具有使用价值,暂不接收食品、饮料等。

捐物具体操作流程:微信公众号搜索北京市慈善基金会(bjcsjijh)→我要捐赠→首善有我→物资捐赠→识别二维码→一键捐赠→2021年“首善有我”项目非定向捐赠协点击同意→填写物品名称→点击物品图片下面的两个图标,导入2张图片→点击类型的企业或个人→填写物品重量、物品数量、物品价格(1500元以上可以选上门取件)→捐物方

式(送至门店或邮寄库房,写清发货地址、门店地址,如果邮寄库房也要写清发货地址,运费自行承担)→我已阅读并同意捐赠协议→捐赠。

二、开具票据

北京市慈善基金会确认捐赠款到账后,即可开具捐赠票据。北京市慈善基金会已正式启用《北京市公益事业捐赠统一票据(电子)》,通过电子邮件和手机短信进行发放。

三、信息提交

1. 汇款时,请务必在汇款单附言栏注明“丰台区***捐赠”字样;请留联系人姓名及电话。

2. 汇款成功后,请将汇款单拍照或截图,并发送邮件至丰台区慈善工作科邮箱:ftmjcsg-zk@mail.bjft.gov.cn。

四、咨询电话

联系人:井富强、刘红梅、王雅。
联系电话:010-63258380
010-63258379

