

马家堡街道

红蓝两张卡 俩月解决535件诉求

本报讯(记者 林瑶 通讯员 李冉)近日,马家堡街道的企业群众都收到了红蓝两张卡,小小的卡片架起了社区和居民间的“连心桥”,画出了街道和企业的“同心圆”,仅两个月就解决诉求535件。

一张红色的硬质卡片,上面印有所在社区

党委书记的照片、姓名、本人手机号、社区电话及地址,背面还印上了社区党委书记的微信二维码——这张社区居民联系卡,在马家堡街道17个社区全部覆盖,发放近6万张。居民有事儿找社区,社区和居民间更是架起了“连心桥”……

一张蓝色的A4纸,上面印有街道综合执法

队包片人员的照片、姓名、本人手机号、办公电话及地址,背面同样印上了执法队、市场所工作人员的微信二维码——2000张企业服务卡张贴在马家堡辖区各个门店的入口处,企业有事儿找街道,街道和企业共同画出辖区经济“同心圆”……



社区工作人员上门为居民发放联系卡。李冉 摄

44 分钟解决企业诉求

这个礼拜的北京刮了好几天的大风,风把黄灿灿的树叶吹落,铺满一地。嘉园路上的邮储银行为方便居民办理业务,把门前的落叶清扫干净装袋堆放在门口,可怎么处理却成了难题。好几个黑色垃圾袋里装满了落叶堆在银行门口,影响美观还阻碍出行。正在银行门口犯难的行长牛勇,一回头看到了贴在入口处的企业服务卡,就抱着试一试的心态,给上面公示的街道综合行政执法队副队长晏宇涵发了一条短信,没想到,很快他就接到了晏宇涵的电话,询问具体情况,几分钟后,她还到现场查看情况并联系了街道环境办负责人,协调了人员车辆,将这条街上所有垃圾袋一并清运。

从牛勇反映问题到解决问题,一共用时44分钟。“我是真的没想到,联系卡这么管用,一个短信就解决了问题。他们把我们企业芝麻点的小事都放在心上,办起事来又及时又有效率。”受到企业关注点赞的蓝色卡片的背后,是街道工作人员“马上就办”的工作作风和态度,更是创新社会治理的新途径,增设服务功能的新探索。

一张联系卡 “照进”盲人阿姨

“大夫,我还想问问,拔牙后除了饮食方面要注意,还有其他的吗?”近日,家住马家堡街道北甲地社区的盲人阿姨刘晓丽在“女儿”的陪伴下到医院拔牙,她的“女儿”详细地问着医生拔牙后的注意事项和用药指南,“麻烦您再说一次消炎药怎么吃,我用手机记一下”。刘阿姨的“女儿”,是她所住社区的一群热心的社区工作者。

近日,刘阿姨老伴儿生病住院,儿子又被调去外地出差,日常的烧水做饭就难住了她。于是刘阿姨在邻居的协助下,找出前段时间贴在自家防盗门上的“社区书记联系卡”,向北甲地社区党委书记胡德平打去了求助电话。

一张联系卡,一通电话,刘阿姨家里就来了不少“女儿”。她们赶在上班之前给阿姨烧好热水,收拾好家里,抽空就去看阿姨,带她下楼遛弯,还用手机帮阿姨挂号,开车带阿姨去医院拔牙、治眼睛……如今,刘阿姨已经能熟练地背出北甲地社区很多工作人员的手机号码,刘阿姨虽然看不见,却能体会到温暖。

红蓝两张卡 让派单量下降 40%

社区党委书记和综合执法队工作人员的手机都是24小时待命,为了不遗漏、不拖延,大家还各出妙招,想着法子帮助居民、企业解决问题。角门东里西社区的党委书记就准备了一个本子,把所有电话里、微信上的居民诉求全部记录下来,办理好了打钩,社区办理不了就吹哨抓紧办,看见本上全是大对钩,她的心里才能踏实;枫竹苑社区的党委书记把每位加微信好友的居民都存好楼号单元号门号,把提出诉求的居民置顶,形成一目了然的问题清单,精准施策、精准办理。

“不要小看这红蓝两张卡,之前有的居民有问题有诉求不知道该向谁反映,有了这两张卡之后,把联系方式送到居民家门口和企业门口,让我们的工作人员变为‘行走的12345’,减少了发单、派件的中间环节,第一时间响应第一时间解决。”街道市民诉求处置中心负责人张奇说道,发放居民联系卡和企业服务卡近两个月以来,街道12345派单量从9月份的1800余单下降到不到1100单,降低了近40%。

五里店街道

党建协调车位共享 缓解居民“停车难”

本报讯(通讯员 孙皓)“以前晚上回家都要绕好几圈才能找到车位,有的时候甚至只能停在路边。现在街道和社区帮我们协调了这些车位,价格也合理,方便多了!”五里店街道彩虹北社区居民张女士提交完车位申请材料后开心地说道。

据悉,五里店街道彩虹北社区共有居民1076户,其中800余户是机动车家庭,但社区内仅有400多个停车位,长期以来,“停车难”成了让居民发愁的问题。

“小区总面积小,确实没有多余的地方再扩建停车位。但是停车问题对于居民来说是大事。”

为缓解小区停车难的问题,社区书记李清菊向居民代表征求意见,并上报至街道,召开多方议事协商会,尽可能满足居民所提诉求。

街道充分发挥党建引领的协调作用,采取“一小区一策”方式,对社区周边公共场地进行了实地调研。“可以把附近单位非营业时的停车场利用起来,既不浪费资源,还能为民解忧。”经济合作发展办公室郑文东提出,随后,街道利用“吹哨报道”机制,围绕停车管理、公共场地利用等事项召集社区、北京恒佳停车管理有限公司共商共治。经过两个多星期的沟通,最终推出了“错时、共享停车位”模式,在五里店建材城院内为彩

虹北社区居民提供了30多个停车位。

此外,停车场还设置了多种收费模式,居民可根据自身情况自主选择套餐,最大程度发挥共享错时停车场的作用。目前,停车场已面向社区居民开放,不少居民第一时间提出申请,“无家可归”的车终于在家门口获得“一席之地”。

“新推出的共享停车模式虽然只能满足少数人需求,但是这一举措让我们看到了街道、社区切切实实为民办实事!”停车位虽不多,但却暖了居民的心。五里店街道将继续强化党建引领基层治理,整合停车资源,优化停车服务,让居民的生活环境得到持续改善,幸福指数不断提升。

西罗园街道

暖气片裂开涌水 他们争分夺秒降低损失

本报讯(通讯员 蔡一熙)近日,西罗园街道西罗园第二社区收到居民送来的锦旗,赞扬工作人员在面对暖气片漏水的突发情况时及时相助,“当时幸亏你们来了!没有你们都不知道会是什么样……”几位居民连声道谢。

原来,11月24日中午,正在吃饭的社区工作人员突然接到一通电话,来电反映22号楼某户居民家中漏水,户主外出旅游无法联系,水流已经渗透到邻户。22号楼楼长和居委会副主任来不及多想,放下手中的碗筷立即赶往现场,途中联系社区党建协调委员会成员单位派出所、开锁公司、供暖公司和物业到场,在与户主家属微信视频并获得同意后打开

门锁,经检查发现是暖气片裂口导致漏水。

此时房屋内的积水已没过脚踝,维修人员对裂口进行紧急修补,几名工作人员和民警挽起裤腿和袖子,找来拖把水桶等工具,进行舀水接力,一个多小时的奋战,大家争分夺秒不敢松一口气,终于将水清理干净,避免了更大的损失。赶到现场的家属鞠躬感谢道:“天气这么冷,你们还满头大汗,真的辛苦你们了!”

随后,工作人员又陪同家属前往邻近几户居民家中说明情况,做好解释工作,得到了大家的认可和理解,达到了零诉求。各楼管也在微信群内叮嘱居民在日常出门时检查好水电气等设施,遇到突发

情况可以通过社区书记联系卡或楼管人员反映,争取得到及时高效的处理。

一面锦旗、一声感谢,传递的不仅是居民的感激之情,也给予了社区工作人员极大的鼓舞。“完事后才发觉肚子很饿、胳膊很酸,但我们都是党员,老百姓有困难我们就得上。”同样的故事还在发生,安全小队深夜巡查及时排除起火点隐患;协调楼上楼下住户为老旧水管加压排气、让八旬老人安心过冬;吹哨有关部门为公交车增站,解决居民出行困扰……西罗园街道不断健全党建引领工作机制,支部书记带头示范、党员干部主动担当、党建协调单位认真履责,为切实解决百姓急难愁盼保驾护航。

未诉先办

看丹街道

修剪树木除隐患 未诉先办解民忧

本报讯(通讯员 曹海青)近期,家住看丹街道科学城第一社区丰泽街1号院的徐先生多次来到社区反映楼前树木过于高大,树枝距离家里窗户很近,树枝、树叶严重影响采光,部分高大的树枝还搭在了电线上,为居民生活带来了困扰和安全隐患。

接到反映后,科学城第一社区高度重视,立即进行现场查看,确认情况属实后,第一时间联系街道城乡办、区园林部门、物业公司等共同推动树木修剪工作尽快开展。在园林部门的指导下,物业公司制定了修剪计划,经过多方沟通协调,11月30日专业人员对妨碍居民采光及存在安全隐患的树木进行了集中修剪。在专业人员和社区干部的共同努力下,长期困扰居民的问题终于得到解决,既消除了安全隐患,又提升了辖区环境,得到了居民们的一致认可。

此次树木修剪工作,既是科学城第一社区聚焦居民“急难愁盼”——努力将“接诉即办”转为“未诉先办”的事例,更是践行习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育——“我为群众办实事”的一次生动实践。今后,科一社区将继续主动作为,靠前服务,将群众的操心事、烦心事、揪心事办得既温暖又速度。

接诉即办

区街联动深度治理 解决油烟扰民问题

本报讯(通讯员 吕晓飞 彭斌维)近日,区生态环境局接到六里桥街道望园社区工作人员反映:望园西里社区居民反映其北侧某写字楼中有餐饮企业入驻,目前正处于装修阶段,希望生态环境部门与街道社区工作人员提前介入,调查处理可能会产生的油烟扰民问题。

在接到诉求后,区生态环境局执法人员同望园社区党委书记及相关工作人员一行立即赶赴现场排查勘验。通过现场确认,工作人员发现新入驻企业油烟净化设备虽符合国家相关规定,但因其油烟管道排口于楼顶,与投诉居民住宅南侧窗口平行,存在油烟扰民的苗头。

在社区向居民做好解释和安抚工作的同时,区生态环境局约谈了上述餐饮企业负责人,并协调推进整改工作。餐饮企业正式开始经营后,企业以加长油烟管道方式完成了第一轮整改,经专业检测排放达标。居民也对此次整改表示满意。

一段时间后,诉求居民再次向区生态环境局执法人员反映,认为上次投诉的企业其油烟还是对居民生活产生影响,希望能够出面帮助协调深度治理问题。面对居民的二次诉求,执法人员再次来到望园西里小区,与社区相关工作人员开展协商,研判居民真实诉求,在油烟净化设备现场拨通了居民电话,社区、居民、生态环境局三方研定整改方案。

“企业经营,以人为本。”执法人员多次向企业重申社会责任。通过沟通协商,被投诉企业开展了第二轮整改,将油烟管道延长至居民窗口外30米以外。二次深度治理完成后,执法人员将整改进度告知诉求居民,居民表达了感谢并打通12345表扬电话。

我为群众办实事

宛平街道

园博绿道示意图 焕然一新

本报讯(通讯员 赵晨娟)地铁园博园站位于宛平街道,该站C口直梯后面绿道中的“园博绿道示意图”由2014年丰台区园林绿化局统一设置,后交由属地管理,历经多年风吹日晒,导致喷漆脱落,文字和路线早已看不清,不仅没有发挥示意图“无声的导游”作用,更是成为首都环境建设的“污点”。

问题曝光后,宛平街道迅速响应,严格落实属地责任立行立改,联系区园林绿化局核准示意图内容信息,安排专业人员对标识牌破损区域进行维修更换,目前该处示意图已经焕然一新,继续发挥园博绿道路线指引作用。

宛平街道将在园林养护管理的基础上,继续关注导览图、路灯、座椅等配套设施管理,按照“高标准、精细化、常态化”的工作要求,多措并举,全面持续做好园林管理工作。