

自去年开始,长阳镇积极做好接诉即办工作,不光完成了从“接诉即办”到“未诉先办”工作的转变,更将辖区内的历史遗留问题、难点问题逐个攻破。2019年12月,长阳镇接诉即办总件数环比下降56%,为结束的2019年画下了一个圆满的句号。为此,记者从全年接诉即办案例中选择了10件具有代表性的案件,这些事件居民认可度高,在历史遗留问题的解决、突发性事件预警和应对、快速响应多数居民关心的问题等方面表现得可圈可点。

回顾2019接诉即办优秀案例

攻破“遗”和“难” 转变在实现

案例一

2019年8月,经过调研、设计、招标等环节,老长韩路改造工程正式动工,改造路段北起稻田四路,南至京良路,改造内容包括安装路灯和铺设排水管线、人行步道等施工作业。此前,有居民反映道路缺少夜间照明,对周边社区居民出行造成很大困扰。长阳镇不仅应百姓要求为道路添加了路灯,还为这条“年迈”的道路增加了步道和排水设施。如今,周边小区居民的晚间出行不再是难事,从地铁稻田站到小区的道路灯火通明,遛弯的人多了起来。



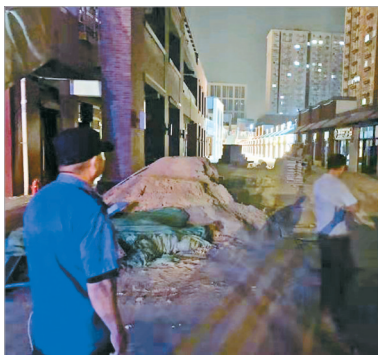
案例二

2019年6月底,有居民反映,溪雅苑社区内的很多孩子在位于铁路东侧的幼儿园和小学上学,所以他们每天数次需要穿越此处的铁路涵洞接送孩子上下学,但由于道路施工,涵洞遭到封堵。在得知消息后,长阳镇协调施工方对涵洞进行改造。7月4日,本报记者再次来到长阳西街的道路施工现场,查看铁路涵洞的通行情况。发现长阳西街的主体道路施工已经完成,涵洞东侧的渣土清理完毕,土坡也得到了加固。多家媒体对此次接诉即办进行了报道,有媒体称涵洞变成了居民通行的“阳关道”。



案例三

2019年5月份开始,长阳夜间施工的投诉突然上升,为尽快解决居民反映的问题,满足居民诉求,保证接诉即办,长阳镇召开工作会,邀请区住建委、城管委等部门,以及镇域内施工主体单位共同参加。成立应急指挥办公室,设立24小时处置执法队,无论何时,只要接到12345的举报单,执法队队员们都会迅速出动。执法队成立后,夜施问题日接单量已经从此前的每天3.5件,下降至每天1.5件。



案例四

2019年6月底,长阳镇接到一个举报热线,举报人称在长阳镇夏场村有一个加工食品的黑作坊,环境恶劣,担心这些没有达到卫生标准的食品会出现在市面上。接到举报后,长阳镇立刻吹响集结号,联合长阳镇城管队、食药所和流管办等相关职能部门对这家黑作坊进行查处。通过对类似问题的快速解决,长阳镇找准整治行动与开展扫黑除恶专项斗争的结合点、发力点,利用扫黑除恶专项斗争形成的高压态势,加大对生产加工小作坊、小超市等重点场所的日常监督检查力度。



案例五

地铁房山线穿长阳而过,辐射周边多个社区。随着人口的增长,居民对通勤需求的增长,滋生出许多黑车、黑摩的在地铁周边揽客。2019年7月8日起,长阳镇城管执法队牵头,城市办、综治办、综合管理服务大队、应急处置中心等部门配合,每天早、晚出行高峰开展联合执法,重点整治房山线地铁沿线站点周边及主要公交站点周边黑车、黑摩的及无照游商行为。除了立行立改的处理方式,对于居民身边的疑难杂症,长阳镇建立起长效管护机制,从根本上解决居民生活上的问题。



案例六

长阳镇12345热线的工作人员在整理居民投诉的过程中,发现来自馨然嘉园社区的投诉主要集中在周边道路噪音扰民的问题上。随后,长阳镇环保办联合房山区环保局长阳镇城管在馨然嘉园社区召开座谈会,倾听居民诉求。这次接诉即办是长阳镇对12345热线进行条块化梳理的结果,对问题提出针对性的解决方案。长阳镇接诉即办的工作人员说,“对于会引起连锁反应的问题,我们进行了预判,并且提前处置隐患,防患于未然。”



案例七

2019年夏末,碧桂园的居民发现,门口小饭店晚上的大排档不见了,早晨也看不到混乱的早点摊。原来,此前有居民举报,说碧桂园门前饭店早晨摆放早点摊,影响了居民的出行。接到举报半小时后,长阳镇处置执法队和城管队员们就来到现场,对违规早点摊进行查处。同时也有居民举报该饭店布置大排档,油烟味呛得人难受。长阳镇同样做出快速处理,将大排档关闭,对饭店负责人进行批评教育。此后,长阳镇利用网格员机制将城市治理串联在一起,从接诉即办,转变为未诉先办。



案例八

2019年,长阳在碧桂园社区成立专班,解决社区一系列历史遗留问题和新出现的民生问题,这是长阳镇做出的新尝试。以物业公司为实施主体,积极开展小区综合整治工作,及时清理小区建筑和生活垃圾,恢复AB区监控设施,恢复B区路灯照明,排查社区地下室进水原因、建立台账,对AB区地下室蚊虫进行消杀,同时组织社区两委、物业公司对社区建设及治理情况进行宣传,印发宣传资料1300余份,使居民知晓社区建设进展,支持社区治理行动,并取得了显著的成效。



案例九

2019年最有趣的问题投诉当数青蛙扰民事件。嘉南社区居民说,小区楼南侧修建了水系,招来许多青蛙,这些“邻居”每天一到晚上就哇哇叫,吵得人们无法休息。在接到举报后,嘉南社区居委会派出工作人员到现场核实,并与投诉人李先生取得联系。经过协商沟通,李先生表示理解,愿意和这些“小邻居”和谐相处。这次接诉即办反映出长阳在环境治理上的成果,一系列努力使得镇域内的生态环境不断提升,相应地生物也更加多样性。



案例十

年前,张家场村周转房的居民反映小区西侧道路使用时间过长,道路有裂缝、破损严重,且道路两侧环境较差的问题。接到投诉后,长阳镇立即进行处理,改善周转房住户出行条件及周边环境,对该条道路进行改造。目前,新的道路已经铺成,行车道采用天然沙砾、水泥稳定碎石及沥青混凝土铺设。新的道路解决了居民的出行问题,也确保周转房居民能够过上一个敞亮的开心年。

