

接诉即办

接诉即办,关键在办。工作中,街道和社区工作人员认真对待每一件居民诉求,确保桩桩有着落、件件有回音。管道漏水、下水堵塞等与居民生活息息相关的问题在第一时间得到解决。与此同时,更多贴合实际的工作机制和方法,未诉先办,主动治理,提前解决问题,念好“接诉即办”这本“实干经”。

■文并摄/辜益燕 宋雨萌

广外街道持续推进“接诉即办”工作 认真办理每个居民诉求

念好接诉即办“实干经”

壹

手帕口北街社区

拆过道违建『有力度』

40多米长的过道两边,挤满了一个个搭出来的“小房子”。水盆、纸箱、做饭灶台等生活用品凌乱地摆在屋外,大大小小的电动车停在一旁,占据着剩余的空间,“飞线”如蜘蛛网一般。

▶|历史遗留 私搭乱建抢占过道

甲11号是上世纪80年代的老楼,南侧的一排平房也在前后建成,两者之间的过道有近10米宽,还算挺宽敞,居民不管通行还是平常坐在门口聊天儿,都有足够的

这是手帕口北街甲11号楼后的景象。6月12日上午,街道依法对这些私搭乱建进行了拆除,共计16处,面积300余平方米。后续将根据居民需求,安装护栏,硬化地面等,改善居住环境品质。

▶|隐患丛生 居民拆除愿望强烈

现场可以看到,北侧老楼除一个楼门外,其他住户都搭了违建,南侧的平房也几乎是家家都有不同程度的“外延”。

因为历史遗留等原因,这些棚子一直存在至今,让宽敞的过道变成了狭窄的“夹缝”,往日和谐的邻里氛围没有了,取而代之的是违建引发的各类纠纷和矛盾,如租

户做饭油烟影响了楼上居民,楼上“高空抛物”砸了一层棚顶等。

狭窄脏乱的生活环境让不少居民怨声载道。“这样的行为太自私!”谈起楼下的私搭乱建,一位住在楼上的居民这样评价,

“这不仅影响了环境和大家的出行,万一真发生火灾等突发事件,大家都跑不出!”

▶|吹哨报到 昔日乱象终于根除

接诉即办,社区立即“吹哨”,城市管理办公室、广外街道城管第二执法队“报到”,拆违搬上了日程。

6月1日,社区给私搭乱建张贴了整治通知,同时一趟一趟上门做工作。

讲明政策后,大部分的住户都表示了

理解,开始陆续清物品,但个别人还是以“他家先拆我再拆”等理由拒不配合。

拆违是维护大家的利益,必须根除隐患。经过反复地做群众工作,终于清走了所有的租户,清理了所有杂物,成功拆除了这些违建。



拆除前



拆除中



清杂物

V V V V

V V V V

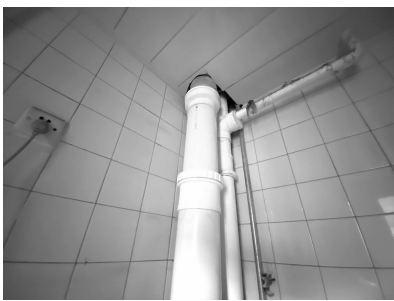
贰

红莲中里社区

抢修管道有速度



管道破裂、房屋漏雨、院内积水、树枝折断……进入汛期后,因为雨情引发的诉求也随之增多。前段时间,家住红莲中里16号楼6层、92岁的独居老人张



奶奶就在雨天遇到了雨水管破裂的烦心事儿,好在街道和社区了解诉求后,及时联系物业,迅速处理,更换了老旧的雨水管,终于解了老人的心头之忧。

▶|暴雨突至 破裂管道喷出水柱

5月21日下午,儿子陈先生在家陪着老人,正忙着开火做饭时,突然狂风大作,一场暴雨不期而至。“雨大得邪乎,当天真是惊险!”屋外,雨势越来越大,屋内,厨房的雨漏管里不停地发出“哗哗”的流水声。陈先生说,没过多久,雨漏管与厨房地面接触

的地方突然喷出一道水柱,夹杂着铁锈的雨水喷得到处都是,把灶台上的火都浇灭了。

见此情况,一家人顿时慌了,开始手忙脚乱地抢起险来,期间,老人还因此摔了一跤。雨停后管道还是渗水,担心再遭殃,于是拨打了求助电话。

▶|接诉即办 物业加急抢出维修方案

正值汛期,天气变化快,暴雨不等人,影响居民正常生活的事儿得抓紧办。办事处主任王书广亲自督办,社区党委书记周瀛第一时间找来负责小区管理的红义物业,商量解决问题的办法。

红莲中里16号楼是一栋有着40年房龄的老楼,当初在设计时,为了美观,雨水管都“藏”在了楼体内。

铁质的管道年头儿长了,再加上常年雨水侵蚀,早已经被腐蚀得不成样子。

物业经过探查后发现,越低的楼层,雨水管问题越大,得抓紧更换。他们利用周末的时间加急制定出了抢修方案:为7层至地下室更换更加耐用的PVC管。

为了不打扰居民的生活,换管作业都是一次性完成。

▶|延伸服务 院内路面也将重新铺装

如今,雨水管已经全部更换完毕,下个雨天来临,张奶奶再也不用担心家里漏雨。“这件事解决得能让您满意,我们也很欣慰,以后家里有其他困难,您尽管跟我们说。”周瀛的一句话,让张奶奶心里更踏实了。

除了更换雨水管道外,

张奶奶所在的16号楼院内地面也被列入了街道今年的老旧小区改造计划当中。坑洼不平的方砖地面将被换成平整的渗水砖,楼里像张奶奶这样的老年朋友出门不用担心再磕着绊着,雨天也不用再蹑水了。