



修剪前



修剪后



社区接诉即办召开多方议事协商会

整合社区邻里热线、街道服务热线、信访件、政民互动等工作内容，构建网络、热线和现场“三位一体”城市服务监督体系，为了更好地服务于民提高处理效率，双井还提出了双井特有的“724”工作法，推进“接诉即办”，落实“民有所呼，我有所应”。

■本版撰稿/尚雪

## >> 动态

### 社区修剪一棵树 居民送来一封信

最近，本报收到来自双花园居民高志唐的一封感谢信：“一棵树上可以看出各级工作人员积极为居民消除忧虑的决心，更体现着他们用行动落实‘不忘初心’的诺言。”

这封感谢信中提到的“一棵树”指的是双花园7号楼旁边的一棵6层楼高的大树，大树枝繁叶茂有些年头，位于朝阳区和东城区的交界处，由于管理上存在盲区，鲜少得到修剪，而当恶劣天气袭来后，这棵树还经常存在树枝掉落、纠缠电线等问题，是附近居民的心头大患。

当社区接到居民们的投诉后，立刻联系街道城市管理办公

室，并协调朝阳区绿化局绿化一队，终于对树木进行了修剪。对此，附近的不少居民都说，一棵树事小，但这体现的是咱双井把老百姓的事儿放在心上，时刻关注着老百姓的生活。

自双井街道推进“接诉即办”工作以来，解决居民生活中的烦恼就成了工作人员嘴里最常说的话：“无论何时何地，只要居民有诉求，我们就努力为您解决。”说出的话掷地有声，做出的行动更是脚踏实地，自2月以来已经解决了不少难题，并于近期推出“724”工作法，快速有效解决问题，获得了居民点赞。

### 感谢信

■双花园西里居民 高志唐

从一棵树上看街道、社区用行动落实习总书记“不忘初心，牢记使命”的指示。

说起树木，一方面有美化家园的作用，但如果缺失管理、任其疯长，一旦遇上风雨就会带来安全隐患。这棵树就位于双花园西里7号楼和铁路沿线处，在中间一条小马路上每天都有许多人流和汽车通过，而这棵树几次在风雨天掉落树枝树叉，最大的树叉比人的大腿还粗。偏偏这棵树又处在朝阳区和东城区的交界处。

可喜的是，双花园社区不推诿、不拖拉，接到居民反映后，主动采取措施，并联系到有关绿化部门于今天成功的对此树进行了修剪，消除了安全隐患，实则大快人心。

双井街道落实“民有所呼 我有所应”处理问题及时、有效

## “724”接诉即办

### 居民点赞“双井速度”



#### >> 机制

#### “724”工作法 全年无休解民忧

双井街道推进“接诉即办”工作，秉承着“民有所呼 我有所应”的原则，保持着一天24小时、一周7天、一年365天的全年无休工作状态。

自6月以来，双井市民诉求中心接诉即办案件481件，均已全部办结，响应率100%，案件分类中，前5类分别是城市管理328件、物业管理56件、房屋出租管理37件、劳动和社会保障12件、公共服务12件。

相比于上月，接诉即办案件解决率和满意率皆有所提，这要得益于近日推行的“724”工作法。

#### 接诉即办 724 工作法

7步

#### 七步案件处理流程

响应—派单—办理—回复—回访—核查—结案

2见面

街道各职能办公室、13个社区在每个案件的处置过程中做到“两见面”

接诉后  
及时  
见面

解决后  
必须  
见面

4机制

在接诉即办工作中，  
落实“四机制”

周会商机制  
联合处置机制  
定向督办机制  
责任压实机制

有效解决的  
案件

#### >> 案例

#### 清运垃圾，拆群租房，给居民留一片净土

6月下旬，家住在北菜园小区2号楼下居民发现，不知道从什么时候开始，小区里的保洁人员的身影难寻，垃圾四处堆积，臭味四溢，“以前不这样，一直都有保洁人员清理垃圾，就最近开始垃圾泛滥，都被垃圾味道包围了。”小区居民一边走一边说。

随后，就有居民向社区反映了2号楼的垃圾问题，社区接到反映后，立刻查看情况。经过踩点探查，街道和社区工作人员发现，不止2号楼生活垃圾未及时清理，整个北菜园区域的生活垃圾均无人清理，存在严重的环境卫生问题。

工作人员当即联系管理单位房地

集团物业公司第一分公司，然而公司方面表示垃圾清运人员正在调动阶段，目前无人清理。

面对此情况，社区和街道工作人员明确问题严重性，在短时间内多次与物业公司沟通，最终物业公司同意重新聘请垃圾清运人员，抓紧恢复北菜园地区的垃圾清运工作。

“反映没多久，家门口的垃圾就被清运了。”小区居民心里舒坦多了，“此前我们小区居民还反映过群租房的问题，经常深夜2点洗衣服、吵闹，非常扰民，街道处理也非常迅速”。

在收到投诉后，社区和街道平安建设办公室及警务工

作站工作人员，马上来到小区内进行现场核实。工作人员推开门，一股浓浓的异味袭来，向房间里望去，可以看到房间不大却密密麻麻，6张上下铺，12个人挤在20平米的老式楼房里，屋内垃圾堆积，电线缠绕存在不少安全隐患，屋外摩托充电堵占楼道、人行道。

工作人员立刻约谈负责人，了解到该房承租方为一家餐饮单位，住户多为单位用工人员。当与负责人沟通群组房存在的安全隐患后，负责人和住户都表示理解，并于当天进行了整改。“这么快就解决了，真速度！”夜里可以安稳入睡，居民纷纷点赞。

#### 入户调查，修复水管，消除邻里纠纷

6月份，大望社区多次接到居民投诉同一问题，投诉的问题是楼上漏水，社区工作人员在接到投诉后，立刻联系居民了解情况。

原来，在易构空间小区，一6层住户家中水管断裂，导致漏水渗至5层，5层住户家里不少家具都遭了殃，在几次与楼上沟通无果后，便向社区反映。工作人员在分别与两家沟

通中了解到，两家之前存在矛盾，受不理性情感驱使，6层住户拒不承认漏水，也不愿进行修理。

两家较上了劲，但实际问题却一直被拖延，社区为了缓解两家矛盾，在6月12日、13日、15日，多次联合物业公司举行三方会议与实地入户调查，一次会谈无果，那就再来一次，为了解决五六层的上下水问题，一个月

以来社区工作人员无数次来到易构空间6号楼，楼上楼下两头跑，入户开会两手抓。

经过一个多月的调解，两户居民终于达成和解。6层业主终于同意维修，社区联系物业公司进行修理。最终，5层住户不再为6层漏水而烦恼，6层住户也不再因水管问题而糟心，社区用耐心解决了邻里难题。