# 风雅园社区：杂物堆积存隐患，“接诉即办”解民忧

听民情、聚民智、解民忧

龙泽园街道以贴心的服务

暖心的态度、诚心的行动

落实落细“接诉即办”工作

不断提升辖区居民的

获得感、幸福感、安全感！

“之前一直担心安全隐患问题，看到社区把机房内的易燃物清理得这么干净，我心里的‘大石头’终于可以放下了。”2月15日，龙泽园街道收到了一封来自12345市民服务热线的表扬件，风雅园社区居民李女士对街道迅速响应居民诉求，认真负责地工作进行了表扬。

风雅园社区作为老旧小区，存在人口多、单元多、可燃物堆积多等问题，今年二月，李女士发现社区内一机房被占用，堆积大量易燃杂物，考虑存在火灾安全隐患，她联系到街道市民诉求处置中心，希望工作人员帮助调解，尽快清理堆积杂物。

接到居民诉求后，2月15日当天，街道应急办联合社区“两委”、物业工作人员第一时间到现场查看情况，经走访，该机房内堆积的杂物为一名老人放置，因老人日常生活中有捡拾废品的习惯，见机房内有空闲空间，便选择将纸制品和泡沫箱等废品存放其中。

为消除安全隐患，营造安全温馨的居住环境，工作人员与老人进行了耐心细致地沟通，“我们通过照片、视频等形式向老人讲述真实案例，老人也认识到堆放大量易燃物，且缺乏消防器具所带来的危害性。”街道应急办负责人许莘介绍道，老人最终被工作人员的耐心和诚意所打动，同意配合清理杂物。

当天下午，社区“两委”、物业工作人员同心合力，充分发挥不怕脏不怕累的精神,经过数个小时的努力，终于将机房内存放的废旧杂物清理干净。

“对于居民的诉求，街道与社区能够第一时间做出反应，立即办、不拖沓、不耽误，我感受到了将居民的事当自己的事，把居民的诉求放在心里、办在手上的态度，对他们表示真挚的感谢。”当晚，居民李女士通过12345市民服务热线，向龙泽园街道发来了表扬件。

“接诉即办”工作是街道与居民的“连心桥”

每一件诉求都是一份信任

每一次办理都是一份责任

接下来，龙泽园街道将继续坚持

民有所呼、我有所应

把初心使命转化为担当作为

用心用情用力解决居民的烦心事

北青社区报昌平2023-02-24