# 接诉即办，解决昌平居民“心头难”

闻风而动办实事，主动作为听民声。接诉即办解民忧，扎实办好民生事。

真心实意为民办事，用心用情为民解忧

前段时间，昌盛园社区居民孔先生将一面印有“情系民心办实事，真情服务解忧难”字样的锦旗送到了城南街道便民服务中心，以此表达自己对便民服务中心登记失业及灵活就业的工作人员为民办实事的感激之情。

据了解，孔先生曾多次在便民服务中心窗口办理登记失业和享受灵活就业社会保险补贴政策。他表示，在多次的业务办理过程中，他真真切切感受到了窗口工作人员在业务办理过程中的耐心、细心。“工作人员细致地向我解释政策，指导我如何按照流程申请享受灵活就业社会保险补贴，使我‘无缝衔接’实现社会保险的参保，替我省去了很多不必要的麻烦真的十分感谢！”孔先生激动地说道。

宣传板隔离噪音，解决难题暖民心

前段时间，家住昌平区小汤山镇市场街社区久长花园的居民刘先生反映受道路噪音的困扰，要求相关部门和居民共同定点测试移动噪声源。

接到诉求后，市场街居委会工作人员第一时间与其取得联系。了解情况后，工作人员前往久长花园小区围墙外进行测试。经过测试，公路噪音高达70-80分贝。久长花园西侧道路为秦上路，属于镇级道路，不能设置限高，也就意味着不能对渣土车和大货车等进行限制。

通过实地考察，综合安装位置的可行性和安全性，在与居民刘先生沟通后，决定在刘先生家住所前的小区围栏上安装一排宣传板。这样既可以阻隔部分公路噪音，还能起到宣传的作用。在社区的督促下，宣传板制作公司第二天现场测量了准确尺寸，仅用时四天就制作完成了一组宽9.5米、高1.8米的方钢结构架、封铁板，并加高宣传面。

小网格连大民心，打通服务“0距离”

北七家镇冠华苑西区利用网格管理模式，开通了社区网格管理小程序——“不吐不快”。社区大件垃圾选址工作一直悬而未决，物业公司初步设置的场地，居民对此存在争议。利用该平台，居民通过填写相关意见，及时向社区反映诉求。自“不吐不快”小程序上线以来，工作人员通过收集整理，共收集意见建议51条，加以梳理并及时转交给物业，解决了不少社区痛点与难点。除了“不吐不快”，社区还开通了“爱在西区”版块，居民还能把自己看到的美景、喜欢的小事儿发到小程序内，和其他人分享身边美好。

在北七家镇像冠华苑西区一样利用网格模式推进社区工作的社区还有很多，他们以“网格”为抓手，聚力打造资源整合、上下联动、多方参与，探索着基层治理的新方法、新举措！

路灯故障及时修，接诉即办解民忧

近期，有市民反映崔村镇棉山村至百善镇泥洼村路段有多盏路灯不亮，给夜间出行的村民带来不便。

接到市民来电后，崔村镇相关工作人员第一时间到现场核实具体情况，并走访调研倾听群众诉求。经了解，该路段夜间机动车车流量、人流量都比较多，此前因拆违导致路灯线路受损，路灯故障对夜间行车和村民出行都产生了一定的影响。为减少给村民日常出行带来的影响，接到市民诉求后，工作队于当天下午立即施工，对路灯线路进行及时修复。当晚，该路段损坏的10余个路灯已正常运作，照明范围约1公里，极大改善了村民夜间出行条件。

北京昌平官方发布2023-10-27