# 解决群众“身边事儿”，天宫院街道接诉即办以“速度”见“温度”

把群众呼声作为第一信号，把群众利益作为第一要务，把群众满意作为第一标准，看天宫院街道如何以接诉即办作为“我为群众办实事”重要抓手，用实际行动答好这道居民“幸福题”。

维护环境秩序，他们这样做 场景1

有辖区居民反映京开辅路南向北兆丰桥红绿灯处，每天早上都有人发放小广告，并插在来往车辆上，希望有关部门可以治理此事。收到线索后，街道综合行政执法队立即安排执法人员到现场核实，在巡查过程中发现确实存在散发小广告现象，执法人员立即上前劝阻，向其讲解《北京市市容环境卫生条例》相关规定，告知其上述行为违反了相关规定，将依法依规约谈，进行下一步处理。

场景2

有辖区居民反映小区对面门店晚上灯牌太亮，影响日常休息，希望有关部门能够进行管理。接到诉求后，街道综合行政执法队到市民反映位置进行核实，经确认，此处为龙湖天街东区底商，门店较多，部分商家确实存在牌匾灯箱长亮问题。随后，执法队员与相关门店负责人进行沟通，向其讲解《北京市市容环境卫生条例》《北京市牌匾标识设置管理规范》《北京市户外广告设施、牌匾标识和标语宣传品设置管理条例》等相关规定，要求相关责任人规范设置、定期管护、及时开闭户外灯箱牌匾标识，并督促物业落实自身监督管理责任。经复查，现在，被反映门店每日22:00准时关闭其较亮牌匾灯箱，符合相关规定标准，彻底解决了灯光困扰居民问题。

筑牢民生保障，他们这样做

近日，融汇社区接到居民反映融汇小区“5号楼1单元电梯门前瓷砖开裂”以及“22号楼附近需要加设路灯”问题。接到诉求后，社区高度重视，立即安排工作人员进行现场确认，并研究后续整改方案。

针对5号楼1单元东侧电梯门前瓷砖开裂问题，社区第一时间联系物业，经了解，物业工程部已经接到市民的报修电话，因融汇小区其他楼栋单元物品也存在损坏情况，因此工作人员正在根据报修先后顺序进行维修。社区积极协调物业工程部，加派维修工对市民反映问题进行维修，当日下午便将开裂瓷砖更换完毕，得到了居民的认可。

整修中

整修后

针对小区健身器材公园至22号楼区间路段需要加设路灯问题，社区同样以最快速度与物业工程部取得联系，沟通增设路灯相关细节。物业工程人员在居民反映问题当日下午，于该路段增设了路灯，当日问题当日办，解决了附近居民日常出行安全问题。

增设中

增设后 构建洁净空间，他们这样做

近日，新源时代中里社区接到“12345”热线市民反映万科橙小区14号楼2单元门口两侧有大量建筑垃圾堆放，不仅影响美观，也严重影响日常出行，希望可以进行清理。

清理前社区工作人员实地核实，了解到小区14号楼2单元有住户正在装修，楼下堆放的是需要搬运上楼的水泥袋。社区当即联系装修工人，要求其立即将袋子搬运到楼上，严禁堵塞出入口，避免影响其他居民出行。现堆放物已被清理，出行也恢复了往日的畅通，对于处理结果，市民表示非常满意，同时也对社区第一时间进行处置，确保问题及时解决的工作方式表示感谢与认可。

清理后

下一步，街道将持续提升接诉即办工作水平，压实接诉即办工作责任，推动接诉即办提质增效，不断增强居民 幸福感、获得感、安全感！

北京大兴官方发布 2023-11-3