# 丰台区马家堡街道 红蓝两张卡 俩月解决535件诉求

　　近日，丰台区马家堡街道的企业群众都收到了红蓝两张卡，小小的卡片架起了社区和居民间的“连心桥”，画出了街道和企业的“同心圆”，仅两个月就解决诉求535件。

　　一张红色的硬质卡片，上面印有所在社区党委书记的照片、姓名、本人手机号、社区电话及地址，背面还印上了社区党委书记的微信二维码—这张社区居民联系卡，在马家堡街道17个社区全部覆盖，发放近6万张。居民有事儿找社区，社区和居民间更是架起了“连心桥”……

　　一张蓝色的A4纸，上面印有街道综合执法队包片人员的照片、姓名、本人手机号、办公电话及地址，背面同样印上了执法队、市场所工作人员的微信二维码—2000张企业服务卡张贴在马家堡辖区各个门店的入口处，企业有事儿找街道，街道和企业共同画出辖区经济“同心圆”……

　　44分钟解决企业诉求

　　这个礼拜的北京刮了好几天的大风，风把黄灿灿的树叶吹落，铺满一地。嘉园路上的邮储银行为方便居民办理业务，把门前的落叶清扫干净装袋堆放在门口，可怎么处理却成了难题。好几个黑色垃圾袋里装满了落叶堆在银行门口，影响美观还阻碍出行。正在银行门口犯难的行长牛勇，一回头看到了贴在入口处的企业服务卡，就抱着试一试的心态，给上面公示的街道综合行政执法队副队长晏宇涵发了一条短信，没想到，很快他就接到了晏宇涵的电话，询问具体情况，几分钟后，她还到现场查看情况并联系了街道环境办负责人，协调了人员车辆，将这条街上所有垃圾袋一并清运。

　　从牛勇反映问题到解决问题，一共用时44分钟。“我是真的没想到，联系卡这么管用，一个短信就解决了问题。他们把我们企业芝麻大点的小事都放在心上，办起事来又及时又有效率。”受到企业关注点赞的蓝色卡片的背后，是街道工作人员“马上就办”的工作作风和态度，更是创新社会治理的新途径，增设服务功能的新探索。

　　一张联系卡“照进”盲人阿姨

　　“大夫，我还想问问，拔牙后除了饮食方面要注意，还有其他的吗？”近日，家住马家堡街道北甲地社区的盲人阿姨刘晓丽在“女儿”的陪伴下到医院拔牙，她的“女儿”详细地问着医生拔牙后的注意事项和用药指南，“麻烦您再说一次消炎药怎么吃，我用手机记一下。”刘阿姨的“女儿”，是她所住社区的一群热心的社区工作者。

　　近日，刘阿姨老伴儿生病住院，儿子又被调去外地出差，日常的烧水做饭就难住了她。于是刘阿姨在邻居的协助下，找出前段时间贴在自家防盗门上的“社区书记联系卡”，向北甲地社区党委书记胡德平打去了求助电话。

　　一张联系卡，一通电话，刘阿姨家里就来了不少“女儿”。她们赶在上班之前给阿姨烧好热水，收拾好家里，抽空就去看看阿姨，带她下楼遛弯，还用手机帮阿姨挂号，开车带阿姨去医院拔牙、治眼睛……如今，刘阿姨已经能熟练地背出北甲地社区很多工作人员的手机号码，刘阿姨虽然看不见，却能体会到温暖。

　　红蓝两张卡让派单量下降40%

　　社区党委书记和综合执法队工作人员的手机都是24小时待命，为了不遗漏、不拖延，大家还各出妙招，想着法子帮助居民、企业解决问题。角门东里西社区的党委书记就准备了一个本子，把所有电话里、微信上的居民诉求全部记录下来，办理好了打钩，社区办理不了就吹哨抓紧办，看见本上全是大对钩，她的心里才能踏实；枫竹苑社区的党委书记把每位加微信好友的居民都存好楼号单元号门号，把提出诉求的居民置顶，形成一目了然的问题清单，精准施策、精准办理。

“不要小看这红蓝两张卡，之前有的居民有问题有诉求不知道该向谁反映，有了这两张卡之后，把联系方式送到居民家门口和企业门口，让我们的工作人员变为‘行走的12345’，减少了发单、派件的中间环节，第一时间响应第一时间解决。”街道市民诉求处置中心负责人张奇说道，发放居民联系卡和企业服务卡近两个月以来，街道12345派单量从9月份的1800余单下降到不到1100单，降低了近40%。

丰台区人民政府 2023-12-8