

孙耿街道创新热线工作新模式

组建“老薄说事”工作室，联动解决群众急难愁盼问题

通讯员 张丽

畅通新渠道 诉求响应更快捷

“老薄说事”工作室吸纳资深律师、老协警、村支部书记等多领域资深专业人士担任调解员，热线办、信访办、派出所、网格中心业务骨干根据调解事项全程参与，街道各部门、管区随时提供服务、参与调解，“老薄说事”工作室统筹整合多方资源，为解决群众诉求打造了一个专业、高效的新平台。群众可以拨打“老薄说事”工作室热线电话84558676或到现场直接反映诉求，热线办也随时向工作室提供疑难热线工单共同解决。“老薄说事”工作室成立以来，和热线办紧密结合，对于群众拨打热线反映的疑难复杂问题积极参与、联动解决，这不仅为解决群众诉求开辟新渠道，也为协调解决12345热线难题提供新的保障。

“群众以往习惯于通过12345热线反映问题，现在有了‘老薄说事’工作室，群众可以打工作室热线电话，也可以到工作室和调解员们聊一聊。调解员们都是有丰富群众工作经历的老村支书、老协警等，调解起群众矛盾来也比较有经验。”老薄介绍说，有时群众打了12345热线后，心里还是不踏实，或者心情还是无法平复，就直接到他的工作室倾诉。他们也会通过12345热线工单主动联系群众，邀请到工作室聊聊，或者到群众村里和群众见面聊聊。要让群众话有地方说、苦有地方诉、理有地方讲，工作室的作用就是让群众多一个反映问题的渠道，同时也拉近与群众的心理距离，促进问题顺畅沟通。

创新新模式 诉求办理更高效

孙耿街道热线办在工作中有一套自己总结的工作“三法”，即：“一线”工作法接诉即办、“1+N”工作法联动共商、“三心”工作法站稳群众立场。其中，“1+N”工作法联动共商在解决疑难复杂的热线问题方面有很好的成效。“老薄说事”工作室成立以后，孙耿街道将热线“1+N”工作法和“老薄说事”工作室运行机制进行了结合创新，构建了“1+4+N”联动会商机制，强化街道各部门协同联动，整合多方资源力量，形成工作合力，更好地助力热线、信访难题“迎刃而解”。

“老薄说事”工作室为联动会商机制主导机构，即“1”，负责机制的启动、运行管理；12345热线办、信访办、派出所、网格中心为联动会商机制固定成员单位，即“4”，收集群众疑难复杂诉求并提请启动联动会商机制；街道其他部门及管区为非固定成员单位，即“N”，按照统筹安排参与联动会商。联动会商机制按照“部门提请-分析研判-启动机制-会商-办理-督查-结束-总结”的流程进行闭环运行，更好地处理街道重难点矛盾纠纷，解决群众疑难

“别着急，坐下来咱慢慢聊，我帮你把这个事情理清楚。”在济阳区孙耿街道“老薄说事”工作室，老薄为来访群众端了杯水，一起坐下来聊了起来。原本情绪激动的群众接过水，缓和地讲起自己的诉求。几个小时拉家常的方式，让原本红着脸进来的群众，满意地点头离开。大家称呼的老薄叫薄兆新，从事信访工作20余年，是“老薄说事”工作室的金牌调解员。

为更好地解决群众诉求、化解群众纠纷，助力街道12345热线及信访工作提质增效，2024年10月，孙耿街道从基层党务工作者、司法工作者中挑选了一批有经验、有热情、有能力的人员，担任人民调解员，组建了“老薄说事”工作室，并创新性地将“老薄说事”工作室和12345热线工作紧密结合，统筹整合信访办、派出所、网格中心、各部门多方资源，构建“1+4+N”联动会商机制，全面化解矛盾纠纷，进一步把群众工作做深做实，为12345热线办理注入了“新鲜血液”，提高了12345热线服务效能。



将“老薄说事”工作室和12345热线工作紧密结合，统筹整合信访办、派出所、网格中心各部门多方资源，联动会商，全面化解群众矛盾纠纷。

复杂诉求，强化源头治理。

“在热线办理过程中，有的问题比较复杂，牵涉的面比较广，仅仅依靠一个部门是难以有效解决的。之前这类工单都是由热线工作站去协调各个部门，效率比较低，且力度不够大。”孙耿街道热线工作人员说，自从成立了老薄说事工作室，有了“1+4+N”联动会商机制这个抓手，对于12345热线疑难工单，就可以启动联动会商机制，按流程运行，部门协同非常高效、顺畅，大大提高了12345热线疑难问题工单的解决率和满意率。

“10月初，官庄村多名群众拨打热线，反映村里面的生产路被侵占、灌溉机井线路被剪断的问题。核实之后发现这个问题涉及到十几户村民，多年以来，多户村民侵占生产路种植庄稼，导致影响收获机械进出，且该地块使用机井灌溉时对附近庄稼破坏严重，所以几方地邻之间矛盾逐年加深，灌溉机井电线被剪断，矛盾进一步激化。”孙耿街道热线站工作人员说，“要解决这个问题需要多个部门联合处理，我们热线站就联合‘老薄说事’工作室启动了联动会商机制，管区、国土、供电等多个部门共同参会商，制定出解决方案，抓住秋收刚完成这个有利时间点，及时集合所涉及部门工作人员，官庄村村干部，该地块群众共同到现场，重新确定各户地界，理清道



调解员和群众坐下来聊一聊，认真倾听群众的诉求。

路边界，保障农业生产机械通行，并重新架设电力线路。历时一周，将问题圆满解决。”

“1+4+N”联动会商机制实施以来，各协办部门积极配合、各负其责，集部门之所长，汇众人之所专，攻坚克难，形成合力，让街道上的很多热线难题“迎刃而解”。

注入新活力 诉求结果更满意

民生无小事，枝叶总关情。孙耿街道一直秉承“未诉先办”的工作理念，致力于解决好群众身边的每一件“小事”，不断拓宽民意收集渠道，广泛听取民情民意，主动了解、收集诉求，随时注意可能

引发热线的问题，及时协调解决。正因为重视群众的每一个诉求，日常工作扎实，近几年来，孙耿道的热线工单数量在全区所有街道中每年都是最少，群众满意率、解决率也一直位居前列。

“老薄说事”工作室成立以来，进一步拓展了收集民意的渠道，孙耿街道也以此为契机，将热线办公室及相关业务部门的电话通过多种宣传方式向群众“敞开”，让群众可以直接向热线办公室及业务部门反映问题，热线工单量进一步减少。同时，“老薄说事”工作室的工作方法和经验为热线办理注入了新的活力。“听民意、察民情、解民忧”是孙耿街道12345热线一直的追求和坚守，

“老薄说事”工作室“法权情理、礼让谦和”的工作理念与“三心工作法”和热线办理要求一脉相承，两者相互结合、相辅相成，使得孙耿街道热线服务效能进一步提升，群众满意率持续升高。

“三心工作法”是老薄在多年的工作经验中总结出的工作方法：耐心倾听，才能全面了解情况；细心调研，才能找到症结所在；真心相待，问题才能真正解决。老薄说，作为一名共产党员，面对群众首先得有这“三颗心”，群众才能接纳你，信任你。

前不久，有一位女士拨打热线反映，自己想建筑工地卖饭，但执法人员不允许，说是占道经营，自己不理解，要求帮助她协调解决。热线办工作人员调查后得知，建筑工地附近没有经营场地，流动商贩也没有相关的卫生许可手续，在工地门口属于占道经营，影响群众通行。工作人员在给予女士打电话回复的过程中，于女士情绪激动，向工作人员哭诉自己生活困难。了解到女士是附近的村民，工作人员就邀请女士到“老薄说事”工作室聊一聊。

当天，老薄和热线站工作人员同综合执法办公室工作人员、管区工作人员、于女士所在村的村干部一起，在“老薄说事”工作室和于女士见面协调。工作人员耐心倾听了于女士面临的问题和困难，一起为她想办法解决，在安抚好于女士的情绪后，向其耐心解释了相关的政策规定。综合考虑了于女士的情况后，为其在街道商业街上协调了一个摊位，并可以帮助其办理相关的经营手续，让其合法经营。最终，事情得到了圆满解决。

还有一位刘先生找到“老薄说事”工作室，说自己今年63岁，唯一的女儿嫁到外地，自己一个人生活困难，前期生育时没有相关资料，自己不认字，希望“老薄说事”工作室帮助自己领取居民独生子女费。调解员和计生办的工作人员一起为刘先生办理此事，根据相关政策，农村居民年满60周岁的，之前没有办理独生子女证的，本人可以提出奖扶申请，经村委会同意确认视同独生子女，不用补办独生子女证，也可以享受60周岁以上独生子女奖励扶助。为保证刘先生能顺利领取独生子女费，计生办工作人员到刘先生家中详细查看来电人的相关资料，并帮助他填写农村部分奖扶申请表，并及时完成奖扶申请初步审核，在下次发放独生子女奖励扶助时刘先生就可以享受了。

就是这样一件件“小事”，对于群众个人来说却是一件“大事”，孙耿街道耐心、细心、真心对待群众的每一件小事，认真负责地解决好群众的每一个诉求，全心全意解决百姓的急难愁盼问题，帮群众解忧，真正做到“听民意、察民情、解民忧”。

孙耿街道将继续积极探索12345热线和“老薄说事”工作室互通协作的新路子，着力构建起群众满意度高、归属感强、幸福感浓的温馨街道。