# 武城：创新“12335”工作法 化解矛盾解民忧

党的二十大报告中指出，要着力解决好人民群众急难愁盼问题。德州市武城县紧紧抓住人民最关心、最直接、最现实的问题，创新“12335”化解信访机制，延伸服务触角，努力提升人民群众的幸福感、获得感。

供暖季已到来，让武城县贝州家具建材城小区居民们高兴的是，今年，小区内供暖管道经过维修改造，可以温暖过冬。

武城县贝州家具建材城小区居民王洪申告诉记者：“往年温度比较低，在14—15℃，一直在这住着，家里晚上都盖着厚被子，在这睡觉确实比较冷。由于我们向居委会反映，今年把管道加粗了，温度提升上来了，我们特别高兴。”

据了解，该小区为商住一体，分南、北区两部分，南区的170户居民由于原来的供热管道设计不合理，造成压力与温度不达标。就在这时，武城县广运街道创新了“12335”化解信访机制，1是建立一个联席会议制度；2是建立两个信访工作平台，线上+线下结合畅通群众发声渠道；3是建立三支矛盾调解队伍，其中包括信访干部队伍、专业调解团队、基层“信访工作明白人”团队；另一个3是建立三级矛盾调处体系，5是实行五项工作制度，确保工作落实效能。

近日，该小区的170户居民通过线上小程序将该问题反映到社区。

武城县广运街道张庄社区党总支书记牟永魁说：“我们通过‘微连心’小程序这个平台，发现居民提的建材城供暖设计不合理，说冬季供暖不达标，咱就组织人员网格长，第一时间去现场做的调查，做了个问卷，经过我们调查以后确实发现实际情况，他们的管道比较细，一个是设计不太合理，第二个是感觉泵房压力达不到，所以需要人工、需要经费。”

要做供暖管道与泵房的改造，需要调集相关部门、邀请第三方等工作，摆在社区面前的最大难题就是资金问题。于是，牟永魁第一时间到广运街道寻求帮助。

武城县广运街道党工委副书记商红印说：“我们在接到社区上报的问题后，立即启动联席会议，召集城建，综治，群众工作办公室等相关部门共同分析研判，同时我们邀请了“红色业委会”成员和相关专家，提出专业解决方案，及时向群众公示改造计划，让专业公司迅速进场施工开始改造。”

截至目前，通过“12335”化解信访机制共召集相关部门会议60余次，研究探讨重点案件120件，化解积案10余件。

武城县广运街道党工委书记林传健表示：“广运街道通过‘12335’工作机制，在基层治理体系和治理能力上实现新突破，让群众遇事心安，让干部责任在肩，让社会和谐平安。”

齐鲁网2022-11-30