# 从“接电话办诉求”到“接地气聚民心”

上任80余天，下社区200余次，办件300余件，在为民服务的大事小情中，年轻的治理干部们变“被动响应”为“主动出击”，积极拓宽接诉路径，以一个案件推动一类问题的解决，推动更多矛盾纠纷解决在社区、在源头、在诉前。

“累了一上午，留下来吃口饭吧！”“不了，大爷，我还得赶着去下一家呢，过两天再来看您！”孙峥婉拒了居民的热情挽留。孙峥是北京西罗园街道派驻社区的“治理副主任”“治理副书记”之一，3月初，他与其他10位同事刚刚上任。在任职的3个月内，他们深入基层了解民意、解决居民诉求难题，赢得了居民广泛好评。

孙峥（右）入户与居民沟通。图源：北京西罗园街道办事处

上任后的一天，孙峥收到住在洋桥北里的张大爷的消息，他反映小区临时停水，导致用水困难。孙峥第一时间与社区取得联系，很快便了解到，张大爷独居在家，平时很少出门和使用手机，所以没看到停水通知。孙峥立刻自费购买了自来水，为大爷“扛水上门”。

入户后，孙峥耐心向张大爷解释，这次停水是因为自来水管线改造。借此契机，他还与张大爷深入交流，了解老人的生活状况。在一上午的交谈中，孙峥向张大爷介绍了街道的各项服务举措，安抚了大爷焦急的情绪。张大爷也和这位年轻的“治理副书记”吐露心声，从吃饭到看病、从用水到用电……这些也让孙峥对群众的衣食住行、急难愁盼有了更准确的理解。

临走前，张大爷热情邀请孙峥在家里吃饭，得知孙峥后期还有很多工作，便指着自己的党员徽章说：“我是老党员了，社区要是有什么不好解决的困难，我可以帮你们跟街坊邻居沟通解释。”这些都让孙峥感动不已，也让他对接诉即办的意义、对如何做好群众工作有了更深刻的认识。

西罗园第四社区“治理副书记”田会珍也感触颇深。一次，她接到居民反映，社区存在车辆随意停放、环境卫生差等问题。她立即致电居民，经过一个小时的沟通，田会珍详细记录了问题产生的点位、高发时段和群众诉求，这让居民十分感慨：“这么详细深入的沟通，我还是第一次经历。我的问题得到了重视，心里踏实多了。”

充分沟通是田会珍解决群众诉求的秘诀：“虽然居民对此次问题的解决比较满意，但如果沟通不够彻底，可能会产生新的诉求。”得知这位居民第二天休息在家，田会珍约了见面聊。见面前，她到相关部门了解监控安装、树木修剪、物业管理等事项的办理流程和有关政策，到社区实地勘察。

第二天一早，田会珍向居民详细介绍了街道目前所做的工作以及下一步消隐治乱的重点规划，并欢迎居民为社区建设出谋划策。居民又向田会珍反映了车棚杂物、噪音、树木遮挡以及楼道蜘蛛网等问题，她都一一做好记录，并主动将电话留给居民。从居民家出来后，田会珍便立即联系社区和物业，召开党建协调委员会，协调物业立即清扫杂物，商榷修剪计划和降噪方案。处理完这些，田会珍又再次联系居民反馈解决情况，鼓励居民做街道和社区的监督员。

“这才叫事事有回应！”居民感慨地说。

工作中的田会珍（左）。图源：北京西罗园街道办事处

孙峥、田会珍的经历，只是11名治理干部深入基层办实事的缩影，从“接电话办诉求”到“接地气聚民心”，西罗园街道的治理干部们用真心和务实换来居民认可。

上任80余天，下社区200余次，办件300余件，在为民服务的大事小情中，年轻的治理干部们变“被动响应”为“主动出击”，积极拓宽接诉路径，以一个案件推动一类问题的解决，推动更多矛盾纠纷解决在社区、在源头、在诉前。通过一次次沟通、一户户走访、一家家上门，问题解决了，工作人员与群众的距离也拉近了。越来越多的群众开始自愿加入基层治理队伍，群众自我管理、自我服务、自我监督、自我教育的良好局面也渐渐形成了。

新京报 2023-6-6