



一户居民反映自家地下室漏水，侯莹（右一）带领工作人员即刻上门现场查看

一条热线连通群众冷暖

□本报记者 马超/文 彭程/摄



市民诉求处置中心负责12345热线工单的接派、诉求回访、系统回单和数据统计

“刚刚接到电话，康安社区23号楼3单元有居民反馈电表总跳闸，我们得赶紧过去看看。”接到百姓诉求后，延庆区儒林街道办事处市民诉求处置中心负责人侯莹，立即带领工作人员并协调物业工作人员上门查看情况。

经过一番调查，大家发现，原来是这户人家用电量太大，家里各种电器的总功率达到1.6万千瓦，这些电器常常同时使用，而居民家里的漏电保护器超过3000瓦就会跳闸。弄清楚原因后，侯莹协调物业工作人员更换了漏电保护器，并叮嘱居民尽量不要同时开启多个电器。

“我们科室6人，平均年龄43岁，负责12345热线工单的接派、诉求回访、系统回单、数据统计等，24小时轮流值班，接到热线电话要立即处理。好几次，我是刚回家就接到百姓诉求，就又得立即返回中心协调解决。”侯莹说。

走进康安社区，很多居民都会和侯莹打招呼。侯莹说：“作为市民诉求处



科室人员24小时轮流值班，接到热线电话要立即处理

置中心工作人员，百姓的需求就是我们努力的方向，百姓的每件小事在我们眼里都是大事。”在康安社区，有一个“新时代议事亭”，侯莹和同事们会不时坐下来和百姓一起谈心，了解群众诉求。

儒林街道地处延庆老城区，常住人口2.83万人，辖区老旧小区多、商业聚集度高、管理难度大。本着“快跑一步、先跑一米”的思路，儒林街道市民诉求处置中心将“接诉即办”与“未诉先办”拧成一股绳，将问题前置，问需于民，畅通民意表达渠道，广泛集纳社情民意。

一条热线，反映的是群众冷暖急愁，管的是民心向背，连通的是居民的幸福路。接诉即办工作开展4年来，儒林街道市民诉求处置中心现场协调数百次，办理工单3900件，解决了200余件历史遗留和难点问题，多次接到群众的“感谢信”、电话和锦旗。自2019年到2022年，儒林街道接诉即办工作连续4年年度总成绩排名全市前十，获北京市“接诉即办工作先进集体”荣誉称号，“练好真功夫，用心办实事”案例被评为“北京市接诉即办工作优秀案例”，2021年荣获北京市接诉即办先进集体称号，2023年获全国工人先锋号称号。



康安社区23号楼居民反馈电表跳闸。接诉后，儒林街道工作人员接诉即办马上上门查看情况



社区内设有议事亭，每隔一段时间，市民诉求处置中心的工作人员会到此和居民座谈了解情况