

9年1.5万余件热线工单零投诉

12345热线“老兵”周小英用真心真情求“无解之解”

学思想 强党性
重实践 建新功

到现场去,到矛盾中去,到老百姓心里去。在周小英看来,如果只坐在办公室里打电话,虽然也叫热线,但感受到的温度,肯定没有到现场亲身体验百姓急难愁盼来得真切。因为感同身受,才会换位思考,才会想尽千方百计、费尽千辛万苦,去换回一个真心的“满意”。这是周小英的工作法。

拆“死结”让双方满意

周小英是上海静安区宝山路街道城市运行管理中心12345热线专管员。作为离居民最近的热线“末梢”,身处快速转型发展变化期的社区,面对民生诉求复杂多样的挑战,周小英每天都会遇到千奇百怪的投诉,有些听起来好笑,做起来却往往“无解”。

“小区有老人不让车出去,还把我的车弄脏了,一定要他赔偿!”这是家住芷江中路的市民打给12345热线的投诉电话,他说小区里一名高龄老人长期在门口阻拦机动车出行,目的是占用楼下公共车位,不让其他居民把车停在这里。这投诉听起来就让人纳闷。电话里说不清,周小英到现场一问,发现还真真是个难题。原来,这是老式居民区,车位虽不固定,但小区居民私下协商,也基本做到“一个萝卜一个坑”。投诉人最近发现自己一直停的车位上常坐着一位老人在晒太阳,每次停车时希望他让让,对方却置若罔闻。双方因此发生争执,老人后来为了出气,竟把垃圾倒在他的车上,还在小区门口拦车不让他出门。

老旧小区停车难,邻里纠纷很常见。这个案例却并不简单。居委干部上门调解了,社区民警上门教育了,都没用。老人年事已高,脾气很犟,不能说他也不能碰,万一血压一高出事了怎么办?周小英在小区里兜了兜,对老人的说法却有了一些认同。小区硬件条件比较差,老年

一件看似“无解”的热线诉求,如何求得市民“满意”?对于很多12345接线员来说,这可能本身就是一个无解之题,周小英却总能找到“无解之解”。这背后,是一个伴随12345成长的热线“老兵”骨子里的认真与勤奋、善良与热诚。

■ 周小英在工作中(资料图) 受访者 供图



人缺少活动场所。正如“占座”老人所言:公共场地是属于大家的,为什么他能停车,我就不能晒太阳?

这个看似打死了的“结”,如何拆解?周小英认为:“如果只是就诉求解决诉求,不仅陷入死循环,还会不断有投诉出现,不如大家一起坐下来,共同寻找解决办法。”

周小英联系物业、业委会、老人子女以及诉求人多次召开协调会,让他们各自聊需求、聊难处。最后找到了一个大家都满意的办法:通过区域化党建联系辖区单位,将距小区200米左右的地下停车场一个车位租赁下来,并给予一定优惠,供投诉的业主使用,差额停车费则由老人子女负担,原来的车位就留给老人休憩晒太阳。最终,投诉居民对工单处理表示“非常满意”,也不再执着于车被弄脏的索赔问题。

到现场才会感同身受

类似“无解”诉求,周小英碰到过很多。从“无解”到“满意”,周小英的秘诀其实很简单:多去现场,多换位思考,多想几个办法,即使问题一时解决不了,老百姓也能看到你的努力。

“落雨天,雨水打在新装的雨篷上面,响声很大,觉也困(睡,上海话)不着了。”前段时间,家住宝昌路

的冯阿姨委托他人向12345市民热线来电反映问题。周小英接单后发现,老旧小区改造帮居民换的新雨篷材质可能不合适,就把投诉信息转给了街道管理办、施工方及物业公司,让处置部门上门换种材料。原以为是件小事,没想到一发不可收拾:换了好几种材料冯阿姨都不认可。这下施工方也没了辙,认为冯阿姨的要求根本“无解”。

周小英听说之后坐不住了,她跑到冯阿姨家了解情况,帮着想办法。闲聊中,听冯阿姨抱怨还不如不换以前的旧雨篷时,她心中有了主意。“阿姨,你以前的雨篷材料是哪里买的?我让施工单位陪你去买,钱由他们来出,你看好不好?”冯阿姨欣然同意。谁也没想到,这件折腾了许久的事,就这样有了圆满结局。解决办法看似简单,却又不简单,因为不是每个人都有同样的责任心和同理心。

也是因为噪声,前不久居民龚先生打12345热线投诉邻居装修扰民。周小英了解情况后,装修队完全按照早8时到晚6时的规定时间施工,只是龚先生的工作是长夜班,白天要睡觉,装修噪声令他难以成眠。双方都有理,多次报警也无法解决争端。周小英赶到龚先生

家中实地查看。装修在4楼,龚先生家是9楼,尽管隔着好几层楼,但电钻声仍让人心烦意乱。周小英先对龚先生说:“很理解你的感受,但人家装修也合理合法,我可以帮你去谈,让他们尽量把噪声大的活集中做掉,你自己也看看有没有父母朋友家可以借宿一两天。”随后,周小英找到楼下的装修队讲明特殊情况,恳求大家各让一步,避免邻里矛盾加深。装修队见周小英说得诚恳,也答应改变装修流程,同时把中午休息时间延长到2个小时,让龚先生可以多睡一会。很多矛盾产生于未知。得知再忍两天就能过去,龚先生反倒平静了下来,表示可以接受,对周小英的努力更是表示满意和感激。周小英又让居委干部在邻里微信群里和其他居民也打个招呼,对装修进度有个大致说明,大家有了心理准备,也更能相互体谅。

从一件事到一类事

从2014年开始接听12345热线至今,周小英已坚守岗位9年多。从一名普通社工成长为以自己名字命名的工作室负责人,周小英最大的感悟是:我们在电话里面面对诉求人说下的每一个“您放心”,最大的底气都来自职能部门协同合作的

“给力”。这种“给力”的背后,是宝山路街道党工委充分发挥“党建引领街区治理共同体建设”优势,摸索总结市民热线“333工作法”(“三联”“三碰”“三创”),化“被动接单”为“主动解难”的努力。

近年来,周小英和同事们不断从市民热线的不同诉求中,寻找其中的相通点,当好“晴雨表”“分诊台”,通过先行研判、精准派单,让热线不仅能解决“一件事”,也能解决“一类事”。主题教育期间,这条热线更是成为“四百”大走访的解忧专线。

公兴路上有家烧烤店,开在居民楼下,频频被投诉油烟扰民。周小英和工作室的同事多次上门,区环保局、街道市监所、居委干部也多次前往查看,却发现店内相关设备、执照,店外烟囱与居民的窗台距离等均合法合规。但油烟对多位居民生活造成的困扰确实存在。这样一件无法用“法”与“规”解决的工单,该如何寻找破解之道?周小英回忆,工单处理过程中,大家分工合作,由居委会负责安抚居民情绪、平息纷争;12345热线耐心和商铺老板沟通,讲清开在原址的弊端、迁至新店的好处;相关部门则想办法帮老板到周边的商业园区物色新店面……最终在大家共同努力下,烧烤店搬离了原址。

工单的解决并不是终点。“如果有人把商铺再租给烧烤店,类似投诉还会出现,如何能从源头解决问题?”带着这样的思考,周小英先是联系商铺房东,建议他后续不要再租赁给餐饮业者,同时建议相关职能部门总结老旧小区发展餐饮业态的利弊,形成经验上报,减少此类投诉再出现的可能。从“一件事”到“一类事”,从诉后解决,到未诉先办,润物无声为居民排除后顾之忧。

主题教育期间,周小英光荣地成为一名预备党员。“不仅把工单当作工作来做,而且当作自己的事来做。”作为新党员,周小英继续在平凡岗位上践行着“让人民满意每一单”的入党初心。

本报记者 潘高峰

前不久,嘉定区集中型便民服务活动“邻嘉市集”在嘉定区新时代文明实践中心门口“开市”。种类丰富的免费服务吸引不少市民来“赶集”。这是嘉定区完善常态化服务机制、开展文明实践志愿服务的生动缩影。值得一提的是,嘉定区新时代文明实践中心还建立公园绿地、在地高校、企业园区、科研院所等社会多元主体共建联动机制,打造“一嘉人”新时代文明实践“联合体”,不断释放“文明实践+”指数效应。

嘉定紫藤园是嘉定区新时代文明实践公园。去年紫藤季,“一嘉人”直播间首次进园直播,“明星”主播们向大家介绍园艺知识、文明游园倡议等。而在嘉定区新时代文明实践特色点“艺品馨芳我嘉文创馆”,一件件紫藤主题非遗文创产品,彰显传统文化与现代文明的和谐交融。嘉定区还连续多年举办“礼乐嘉定修身讲堂暨艺术课堂”,推出“品教化嘉定 游活力新城”等线路,推动城乡精神文明建设融合发展,也更好诠释“礼乐

上海市新时代文明实践和志愿服务示范中心风采巡礼

城市文明实践样本 礼乐嘉定 近悦远来

美善为“嘉”,安和是“定”。800年人文荟萃,铺成文教昌明的滕城底色。传播新思想,引领新风尚;新时代文明实践与志愿服务,绘就人民城市的温暖图景。自2019年启动新时代文明实践中心建设以来,嘉定区健全阵地网络,强化品牌塑造。1601支文明实践志愿服务队、近70万注册志愿者,让“文明实践人人可为、处处可为、时时可为”。

嘉定 实践文明”的深刻内涵。

1月19日下午,“让理想穿越时空”2024年菊园新区院地科技艺术系列活动开幕。“青菊联盟”正式加入“一嘉人”嘉定区新时代文明实践联合体的大家庭。菊园新区,上海科创中心重要承载区的核心功能区、国家



■ 嘉定区集中型便民服务活动“邻嘉市集”,吸引了众多市民来到现场

级科研院所集聚地。弘扬科学家精神,是菊园新区最闪亮的文化名片,也是文明实践与志愿服务的特色组成部分。2022年6月,菊园新区携手辖区五家科研院所成立菊园新区新时代文明实践“青菊联盟”。微系统所“研究生宣讲团”、硅酸盐所“博士

宣讲团”等文明实践志愿服务队伍宣讲党的创新理论;“弘扬科学家精神工程”等文明实践志愿服务活动,让中小学生在暑期研学形式走进院所感悟科学家精神……菊园新区内还有近45000名注册志愿者,意味着社区常住人口中,每3人就有1人是志

愿者。在“我嘉书房”“菊园老茶坊”,志愿者们探索“今天我值日”等自治管理新模式,实现公共文化服务的共建共治共享。

在江桥有一串“神秘密码”,名为“BH5180”。BH是“北虹”(北虹桥)的拼音首字母,“5180”则谐音为“我要帮您”。去年12月,“BH5180·北虹桥文明实践生态联盟”成立。它与文化联盟、科技联盟等一同构建“北虹文明实践联盟圈”。依托“联盟圈”,江桥积极打造文明实践系列品牌活动。爱心企业各施所长,让市民沉浸式感受“科普+文明实践”的魅力。除了“北虹桥文明实践联盟圈”,还有“北虹桥滨江生态文明实践带”,将吴淞江沿岸的主题公园、企业、文化场所串珠成链。你可以到北虹桥美术馆,感悟瓷与画的融合之美;也可去吴淞江健康主题公园,在“水育江桥”科普中将环保实践融入日常生活……缤纷的实践活动,丰富的服务阵地,让文明实践生动“破圈”,更吸引市民近悦远来。 本报记者 杨洁