# 深圳市信访局：创建党建示范基地，打造新时代信访工作先锋

12 月 30 日，深圳市人民政府副秘书长，深圳市信访局党组书记、局长何奕飞做客民心桥栏目，深入交流并探讨新时代信访工作。" 以人民为中心，想群众之所想、急群众之所急、解群众之所困。" 何奕飞表示，信访是党和政府联系群众的桥梁，目前深圳市信访局正在强化 " 党建信访 "，着力打造人民来访接待大厅党建示范基地。

" 群众的小事就是我们的大事 "

在深圳市人民来访接待厅和同心党群服务中心，可以看到有党群服务室、群众诉求服务室、心理咨询室等许多功能室，这既是来访群众的接访大厅示范基地，又是一个大的综合服务体。

何奕飞表示，群众有诉求就应该到信访局，信访工作是党和政府紧密联系人民群众的桥梁与纽带：" 老百姓有诉求，我们就要帮他们解决问题。要解决问题，就要通过党建引领信访工作。我们的信访干部要亮身份、转作风、办实事，实实在在为群众解决他们的诉求问题，群众的小事就是我们的大事。"

积极探索打造 " 智慧信访 "

据了解，深圳市信访局信访工作党建示范基地从今年 7 月建成以来，已接待来访群众 13084 人次，现场解决群众 " 急、难、愁、盼 " 问题 3326 宗，化解 " 钉子案 "" 骨头案 " 一大批，在全国开创了信访窗口工作与党建工作深度融合、党建引领信访工作的先河。

深圳市信访局副局长李捷表示，依托 " 党建信访 "，实现了 " 信访工作在哪里，党建工作就在哪里 "" 党组织在哪里，信访工作就在哪里 "。在此基础上，深圳市信访局还积极探索打造 " 智慧信访 "，推出 " 扫码预约办 " 服务，方便群众 " 家门口 " 反映信访诉求。" 倘若遇到 ' 疑难杂症 ' 的时候，我们将充分发挥市信访联席会议办公室兼顾各方、统筹协调机制优势，推动案情协调化解。" 李捷说。

据悉，全市 "1+11+78+701" 各级群众诉求服务平台，即在市、11 区（合作区）、78 个镇街、701 个社区都建立了群众诉求服智务智慧系统，为群众在家门口提供精准化、精细化、高效化服务。

90% 以上的群众诉求就地化解

据统计，90% 以上的群众诉求服务都能第一时间在属地社区就地化解，使各级信访大厅从过去的 " 矛盾中转站 " 变为 " 矛盾终点站 "，实现了 " 让群众满怀期待而来、高高兴兴而回 "。

目前，群众诉求服务 " 光明模式 " 正在全市推广。这是深圳市信访局在助力探索城市社会治理模式，从信访工作层面大刀阔斧改革创新的一项惠民举措：通过把机制、队伍、平台系统、阵地建设等下沉至社区的党群服务中心，做到 " 诉求服务在身边、矛盾化解在源头、问题处理在基层 "。

深圳晚报2021-12-31