# 榕江县信访局：“三个聚焦”为民办实事破难题

自党史学习教育开展以来，榕江县信访局着重突出党史教育引领作用，将学习成果转化到为群众办实事、解难事的行动中去，立足部门职能，围绕“三个聚焦”，结合工作实际，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，切实为群众破难题、解民忧。

聚焦优化服务环境，党员干部带头接待信访群众

一是实行亮明身份强监督。在信访接待场所设置党员示范岗，接访工作人员要“亮身份、亮职责、亮承诺”，佩戴党员徽章和工牌上岗接访，公开服务流程和工作职责，公开服务承诺，接受群众监督。二是简化流程提质增效。开展接访业务规范化建设，研究制定简洁高效的服务流程，让群众到接访窗口后，以最短的时间解决反映的问题。三是“多语接访”提升群众认可度。鉴于我县少数民族居多，县委、县政府高度重视信访问题化解工作，从各乡镇、部门调入精通苗、侗、水等少数民族语言及协调能力强的民族党员干部到县信访局专门负责接待来访群众，用民族语言拉近与少数民族群众的距离，融洽民族关系，密切党群干群关系，有效解决一大批群众的合理诉求。

聚焦创新工作方法，党员干部带头打通网上渠道

为更好适应人民期待和需求，服务信访群众，信访党员干部不断开拓创新，积极寻求开辟群众反映问题更便捷的渠道，将网站、电话、手机APP、微信公众号、来信等打造成群众重要的投诉工具。真正实现了“互联网+信访”，实现了群众信访事项的网上受理、网上答复、网上查询、网上评价、网上监督，实现信访群众足不出户就可以反映诉求、解决问题。近年来，中央、省、州交办重点信访件均得到化解办结。

聚焦筑牢战斗堡垒 推动信访联席会议机制延伸基层

2021年以来，我县坚持和发展新时代“枫桥经验”，以乡村振兴工作中社会治理现代化为契机，推动信访联席会议机制延伸到基层，实现20个乡镇（街道）信访工作联席会议机制全覆盖。一是严格落实信访工作第一责任，成立了以乡镇（街道）党政主要领导为总召集人，分管领导为召集人，乡镇班子成员、各股室、站所及村支两委负责人为成员的乡镇（街道）信访工作联席会议机制，对乡镇（街道）信访工作进行全面统筹协调和指导解决。二是由党委书记主持召开启动会，明确各方责任，形成上下联动，切实做到有人管事、有人办事、有人担事、齐抓共管的信访工作大格局。截至目前，各乡镇（街道）召开信访联席会议41次，研究化解信访矛盾纠纷115件，推动信访突出矛盾化解，不断增强人民群众的获得感幸福感安全感。

榕江县信访局2021-12-01