# 石泉县信访局：把“我为群众办实事”贯穿信访工作始终

切实把化解矛盾纠纷、解决群众信访突出问题，作为当前“我为群众办实事”实践活动的一项重要内容。县信访局在做好信访工作的前提下，培养干部为民情怀，历练务实作风，增进群众感情。

旗帜鲜明讲政治。深刻领会习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神，要吃透基本精神，把握核心要义，坚持以人民为中心，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，知责于心、担责于身、履责于行；全力以赴做好建党100周年等重大活动期间的信访稳定工作，深入开展矛盾纠纷排查化解，从源头上预防和减少信访问题的发生。

扎实推进矛盾化解。集中开展治理重复信访、化解信访积案工作，以“不再重复信访”为化解标准，重点对拆迁改造、土地征用、惠民政策落实、环境保护、群众生产生活困难等热点、难点问题进行梳理排查，对排查出的矛盾和问题，实行领导包案制度，按照首办责任制，尽力把各类矛盾和问题消化在萌芽状态。

开展领导接访下访。进一步完善领导接访工作制度，实行“听诉求、促协调、督进度”三结合，努力减少社会矛盾和问题；在接访中耐心倾听上访人反映诉求，做好记录，并及时转送相关单位、各镇，做到上下联动、底子清，情况明；按照首办责任制要求对来访群众反映的每一件信访事项都要落实办理工作责任，及时化解处理，避免越级上访或矛盾上行。

加强信访信息化建设。及时处理群众来访、来信、来电、留言等诉求，让群众的诉求以最短的时间、最少的环节反映上来；积极引导群众从来信来访方式向网上信访方式转变，利用“石泉民声”微信公众号、“民情110”等平台，充分发挥网络信息化平台便捷高效的优势，降低群众信访成本和政府行政成本，及时办理网上投诉的信访事项，做到件件有回复。

彰显优良工作作风。坚持依法依规处理好群众信访问题，工作中“不能一批了之”来打发群众，不以没有政策来敷衍群众，不以冷漠态度来伤害群众；对群众诉求合理地解决问题到位，对群众诉求无理的思想教育到位，对群众生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理，真正把群众利益放在心上，落到实处。

石泉县信访局2021-09-23