# 聊城市信访局架起连心桥，温暖百姓心

市信访局认真落实省委、市委关于信访工作的决策部署，在省信访局的具体指导下，以“五个坚持”的山东经验为工作统领，围绕创新机制、完善流程、群众满意集中发力，创新建立“两代表一委员”信访工作室，积极探索第三方参与信访工作，做好送上门的群众工作，切实增强了人民群众的幸福感和满意感。

（一）健全运行机制，扎实推进工作室建设。一是加强接访队伍建设。在全市范围内积极邀请60名政治素质好、政策法律水平高、善于做群众工作、热心从事矛盾纠纷调解以及具备一定群众公信力的“两代表一委员”参与信访矛盾调处工作，努力达到队伍建设“三高”即“起点高、素质高、水平高”的建队目标。二是明确工作室工作职责。工作室主要担负以下五项职责：宣传政策、参政议政、收集社情民意、监督执行和调处矛盾。由“两代表一委员”轮流驻室接待群众，现场了解民意，听取群众呼声，对群众反映的问题，能现场解答的现场解答，不能现场解答的通过工作室交由相关部门办理并跟踪落实。三是建立定期考核机制。对代表委员的到岗情况、履职情况形成书面报告，定期向市人大、政协机关、市委组织部通报，确保“两代表一委员”参与群众来访接待工作机制运行规范、高效。

（二）拓展履职方式，更好联系服务群众。“两代表一委员”来自于群众，根植于群众，不仅具有较强的亲和力，同时都有较强的专业特长，代表委员所讲的道理、对问题的看法更容易被群众接受，从而使群众的情绪更容易理顺，党群之间的隔阂更容易消除。

（三）丰富活动内容，助力信访改革创新。积极鼓励“两代表一委员”参与信访调研工作，诚恳邀请代表委员为信访工作制度、机制建设提出宝贵的意见和建议，从而为深入推进信访工作制度改革提供更多的支撑。今年以来，两代表一委员先后参与制定了《关于落实部门和地区责任解决当前信访突出问题的实施方案的通知》《聊城市信访工作要点》等文件，有效的推动了全市信访工作的开展。在市级领导干部公开接访时，安排部分“两代表一委员”随市级领导一同接待群众来访，为依法依规解决信访事项提供意见和建议。

“两代表一委员”信访工作室成立以来，代表委员们充分发挥精通法规政策、贴近民心、了解民情的优势，面对面、心贴心听取群众诉求，详细解释相关政策，并积极协调有关部门，尽快解决群众合理诉求，切实维护群众切身利益。为最大限度解决群众合理合法诉求，工作室多次组织代表和委员对化解进度迟缓的信访问题进行现场实地查看，深入查找问题无法化解的难点和堵点。对群众诉求过高的，通过讲清法理、事理、情理，积极引导群众理性表达诉求；对群众诉求合理合法且法律、法规和政策有明确规定的，积极协调有关部门及时就地解决。

聊城政府2022-1-14