# 平凉市信访局：打造高质量网上信访有妙招

近年来，平凉市信访局在提升网上信访办理质量和效率方面积极探索，运用“4321”工作法，坚持网上网下并重，确保网上信访既有速度，又有温度，更有力度。

“四提醒”跑出网上信访加速度

当前，越来越多的群众通过网上信访反映问题，网上信访社会参与度大幅攀升。庆阳市张陈亮等人通过网上信访反映华亭市某餐饮公司拖欠其3人工资，经过市信访局快速提醒督办，仅在5天内就拿到了被拖欠的工资。

据了解，市信访局在深入推行民意必听、民情必问、有诉必应、接诉必办、办结必评和网上办、马上办、简易办、代理办、闭环办“五必五办”措施的同时，对涉及群众供水、供暖、供电、就医、疫情防控等民生类诉求，要求全市各级责任单位优先办、加速办、上门办，积极探索建立了“1573”督办机制，努力实践让群众“最多访一次”。在收到上级信访部门转交的信访事项或群众反映给本部门的信访事项后，1天内转交下级信访部门或责任单位进行处理，通过信访信息系统发送短信或电话告知进行信访事项转交提醒，确保信访事项即来即走，日清日结。在信访事项转交5日后，对责任单位还未受理的信访事项进行受理告知提醒，在信访事项限办前7日，向责任单位上传处理意见书进行提醒，信访事项办结3日后，提醒责任单位邀请信访群众在网上进行满意度评价。

通过“1573”督办机制，信访事项受理、答复时限大幅缩短，平均办理时限从原先的90天缩短至现在的19天。

“三见面”让网上信访更有温度

“没想到我的困难这么快就解决了，谢谢你们帮我度过了难关。”家住崆峒区上扬乡的禹闺花在解决了家庭生活困难问题后，在网上进行满意度评价时由衷地感慨。

为避免在“网对网”“键对键”中造成解决群众诉求空对空，市信访局通过“三见面”措施让网上信访更有温度。办理前，由信访部门与信访群众见面或电话沟通，进一步核实掌握信访群众基本情况和相关诉求，告知信访群众受理、转交情况。办理中，由责任单位面对面向信访群众通报办理进展，争取信访群众理解，避免信访群众因得不到回音重复信访。办理后，由责任单位面对面向信访群众反馈办理结果，送达《信访事项处理意见书》，以热情务实的工作作风赢得信访群众好评。

“两审核”让网上信访更有力度

为切实解决好群众操心事、烦心事、揪心事，市信访局结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，对凡经信访信息系统流转的初次信访事项，严格落实市、县两级联审制度，通过逐级审核业务流程、要件资料和办理结果，确保信访事项处理程序和处理结果双规范，有效提高信访事项一次性化解率，降低了重复信访占比。对办理不规范、合理诉求解决不到位的信访事项退回责任单位限期重新办理；对诉求不合理或多次处理后仍重复的信访事项，通过建立台账纳入常态化治理重复信访范围分季度进行化解审核。2021年，全市各级各部门一次性化解信访事项7007件，重复信访占比下降到8%以下。

“一回访”不断提升群众满意度

“非常满意，感谢市信访局和灵台县教育局，为民帮办了一件实事！我的事情让你们费心了！”这是前几天市信访局在电话回访西安市未央区市民杨小峰时听到的话语。

为全力推动信访事项案结事了、信访群众事心双解，市信访局指派专人定期对信访信息系统内已办结的信访事项进行抽查，随机确定回访事项，建立回访登记表。通过上门走访、定期约访、电话回访等方式，进一步了解掌握信访群众反映问题是否得到彻底解决，群众对处理结果是否满意，在化解矛盾中进一步增进党群干群关系，架起了党和政府与人民群众的“连心桥”。

2021年，全市信访部门满意率和责任单位满意率均达到了98%以上，各项考核指标位列全省前列，综合考核取得了全省第一的好成绩。

市信访局相关负责人表示，今后将进一步畅通信访渠道，推动全市信访工作高质量发展突破见效，为党的二十大和省第十四次党代会胜利召开、建设绿色开放兴业安宁幸福新平凉营造良好社会环境。

平凉日报2022-2-11