# 淮安市洪泽区信访局：说好“三句话” 落实“最多访一次”

“区接访大厅效率很高，接访人员态度很好，说话我们能听得清楚，在他们的接待中能够知道我反映的房产证办理问题可以对照哪些文件、需要找哪些部门。”近日，在淮安市洪泽区信访局开展的关于“最多访一次”调研时，高良涧街道居民这么说。

“分析近年来信访情况，部分群众重复访、越级访现象的发生，与接访干部说话能否说到点子上、说到群众心里去有直接关系。”区信访局调研时发现。

为有效解决接访干部“能否与群众对得上话、能否与群众拉得近心、能否在解读中树立起权威、能否在工作上经得起检验”问题，进一步压实首办责任制，加大初信、初访办理工作力度，2020年以来，洪泽区信访局强化接访干部与群众沟通能力专项培训工作，探索“最多访一次”工作方法，从说好接访“三句话”着手，对群众信访事项好好说、马上办，最大限度减轻群众“访累”。

一说稳定情绪的“家常话”

口为心声，赢也。说好了话、说对了话、说通了话，信访矛盾处置工作就赢了。岔河镇信访科张金萍谈她的接访心得时说：“语言是影响情绪的最强工具。”有一次某村民在接访大厅情绪激动，泣不成声，要求见书记、镇长，不然就要“自杀”。这阵势可把张金萍吓了一身冷汗。“我当时什么信息都没有，忽然来一人说要见领导，还要自杀。不过很快我就镇静下来，提醒自己要微笑、要轻声、要热情接待”。张金萍一手拉着村民的手，一手拿着纸巾帮村民擦眼泪：“老姐姐，不着急啊，你慢慢说，我好帮你啊，遇到什么困难事了？”来访村民在她的轻声漫语中慢慢平静了下来，细说问题的前因后果。张金萍针对这些问题，讲明政策，细心劝导，慢慢做通了村民的思想工作。张金萍后来说：“我没一板一眼直接问她话、让她登记，不然肯定要闹出大事来的。”

现在的机关干部，接受的是板正的书本教育、输出的是字正腔圆的普通话，当“字正腔圆”对上“乡土口音”，接访过程就会变得尴尬无效。洪泽区信访局从说好接访家常话、平缓群众情绪开始，抓好接访“第一关”。明确说话底线，不能说的话坚决不说，任何时候、任何场合接访人员都不虚言妄语，不说不着边际、没有根据的话，不说与党的宗旨相悖离的话，不说伤害人民群众利益和感情的话，不说影响党群关系、干群关系的话，守住接访干部说话的底线。注重说话内容，“到什么山唱什么歌”，面向基层群众，用本地群众生活中的语言、用来访群众行业流行语言，说本地话、说内行话，有利于群众把你当“自己人”，为后面的问题反映和解答奠定良好感情基础。

二说答疑解惑的“权威话”

实现“最多访一次”的目标，关键在于群众对问题处理答复的认可度和认同感。说群众信服的“权威话”是实现“最多访一次”的有效方法。

“接访过程就是‘翻译’文件、‘对照’文件的过程，就要细致到解释好每个标点和关键词义。”为实现答疑解惑有权威，洪泽区信访局从“翻译”文件能力抓起，明确接访用大白话说清政策，不搞照本宣科、生搬硬套，杜绝一出口都是文件的语言、都是领导的口气。通过群众来访事项大数据分析，找出高频政策，进行专题学习、翻译、提炼和简化，让政策脱去专业的面纱，实现群众能听懂、能理解、能对照。用最短的时间、最朴实的语言，把矛盾症结说明白，充分实现诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位。

三说攻坚克难的“硬气话”

洪泽区委、区政府高度重视信访工作，强调“信访工作者要敢说、敢干、敢碰硬”。区领导每月轮流到区人民来访中心接待群众，区信访局积极协调各部门高质量办理信访事项，真真实实为群众解决一批实际困难。丰硕的工作成果为信访部门在信访答复时说上“硬气话”奠定良好基础。

区信访局查办科在调查信访事项,给予意见反馈时，常说的一句话就是“你不管再来多少次，都是这个结果。”这句话背后的不是对于群众诉求的冷漠，而是对于问题调查处理结果的工作自信。工作底气足，才能保持昂扬锐气和浩然正气，说话做事就能硬气、不畏人言，敢昂首挺胸、放开手脚干事业。

“硬气话”靠的是平时不断积蓄。洪泽区信访局不断加强理论学习，做到所有党员干部在大是大非面前头脑清醒，保持政治定力；每月业务研讨会把岗位当战位，督促党员干部立足本职练就过硬本领，接待走访顶在前，矛盾攻坚冲在前，以过硬素质为民解困；要求党员干部不断严以律己，自觉遵守党纪国法，管住小节、树好党员干部形象，实现洪泽信访干部说话办事有底气、干事创业有硬气。

善小而为，终成大德。洪泽区信访局在接访“三句话”上下功夫，为来访群众“最多跑一次”练嘴皮、修内功、正形象，把群众放在心上、为民办实事做到实处，实实在在的工作让群众初信初访满意和“最多访一次”形成良性循环。

淮安市洪泽区信访局2021-1-11