# 马龙区：“主动下访”“抓实初访”“双向承诺” 避免信访问题“一转了之”

“您好，我们是区纪委监委的工作人员，您在今年5月向我们举报反映的问题，我们已经调查清楚了，现在把结果反馈给您……”日前，马龙区纪委监委信访室工作人员在办理完一封实名举报信后，主动上门找到举报人，当面反馈办理情况。

为切实解决好群众“急难愁盼”问题，有效化解信访矛盾，马龙区纪委监委坚持问题导向，对群众反映的信访问题采取“主动下访”“抓实初访”“双向承诺”等方式，着力推进信访问题得到及时有效解决，以扎实的工作成效不断提升群众满意度。

区纪委监委通过认真梳理排查辖区内信访举报突出问题，按照分管领导和各纪检监察室分片联系的规定到所联系村（组）开展接访活动，面对面听取举报人意见，“零距离”答疑解惑，把苗头性、倾向性问题解决在基层，化解在源头。接访中，对群众来访反映的问题实行全面登记、规范处置，采取重点约访、专题接访等方式，体察社情民意、化解社会矛盾，进一步提高信访件办理质效。同时，在接访中，对非纪检监察机关受理范围的信访问题，及时转至有关部门处理，扎实做好接访工作“后半篇文章”。

“原来我的低保被取消是因为不符合国家政策规定，村委会干部并没有贪污。感谢你们为我算清了这笔账。”该区鸡头村村民在首次上访时得到了满意的答复。

针对信访人讲不清诉求、听不进劝导、搞不懂政策等初访信件，区纪委监委建立完善群众诉求表达机制，严格落实“六个一”工作机制，对受理业务范围外的来访耐心疏导、释疑解惑。把政策法规讲清楚，把到哪里反映说明白，让群众初信初访的合理合法诉求只需“访一次”就能得到及时有效解决，实现问题少上交、群众少跑腿，切实减少重复访、越级访现象。

“区纪委监委承诺，对实名举报人姓名、地址、电话号码等信息严格保密，保护举报人合法权益；信访人承诺，在承诺期内不重复、越级、多头上访，积极配合调查……”区纪委监委积极探索实践，全面推行实名举报双向承诺制，制订信访双向承诺工作实施细则，针对属于纪检监察业务范围且自愿署真实姓名的，经沟通后达成口头约定或书面签订《纪委监委向实名举报人承诺书》及《实名举报人向纪委监委承诺书》，并按照承诺优先办理、及时查处并向举报人反馈。有了纪检监察机关的“军令状”，来访群众就吃下了一颗“定心丸”，避免了重复访越级访，减少了缠访、乱访、滥访等行为的发生，同时，提高了问题线索质量。

“坚持举报在一线受理、监督在一线跟进、线索在一线发现、诉求在一线解决，避免问题一转了之。以办理结果让群众满意为目标，探索信访接待新方式新方法，用纪检监察工作的温度，赢得群众的满意度。”区纪委监委主要负责人表示。

曲靖市纪委监委2022-1-18