# 排忧解难真心 协调推动尽心 “人民接访员”架设起信访“连心桥”

吕梁市高度重视人民接访员队伍建设，严格落实人为本、法为上、理为先、和为贵、久为功“五个理念”要求，坚持热爱基层、热爱岗位、热爱群众“三个热爱”原则，科学合理选派人员，打造了一支高水平接访队伍。

张保田是交口县信访局原局长，退休后受聘担任双池镇矛盾纠纷调解中心主任，在工作中他总结出了“六心、五勤、四清、三活”工作法。“六心”即爱心、热心、耐心、细心、诚心、贴心，“五勤”即眼勤、脑勤、腿勤、手勤、笔勤，“四清”即“信访人家庭情况清、信访人数类别清、隐患矛盾纠纷清、信访诉求清”，“三活”即“活户籍、活档案、活地图”。他把辖区内发生的每一件信访事项都当作分内事来对待，被当地群众热情地称为“张铁嘴”“贴心人”。

在吕梁市，和张保田一样的人民接访员遍布每个县市区。

交城县西营镇坚持“党建引领、择优选用”的原则，聘用公道正派、热心于接访工作，并具有一定文化水平、政策水平和法律知识的老党员担任人民接访员。他们中有的曾担任村党支部书记、副书记等职，工作经验丰富、威望高、有群众基础；有的曾做过乡镇财务、统计等工作，熟悉民情，掌握一定法律专业知识。

方山县积翠镇建立了以党委副书记和司法所、社会事务办公室、便民服务中心、退役军人服务保障工作站等机构负责人为乡镇人民接访员，17名农村网格员兼职村人民接访员的信访工作队伍，每天对所辖村进行信访矛盾纠纷排查并及时处理，同时建立台账……

各级党代表、人大代表、政协委员、乡贤人士、退休干部、法律人士、网格员、社会志愿者、村（社区）“两委”干部等纷纷加入人民接访员队伍，一支支爱民为民的接访工作队伍建立起来，为吕梁处理信访问题、化解基层矛盾打下了坚实基础。

聚焦履职尽责

营造有温度的信访

吕梁市各级人民接访员把对群众的深厚感情体现在信访事项处理全过程中，主动工作，担当作为，让群众感受到信访干部的真诚，感受到信访工作的温度。

柳林县贺昌村村民贾某与刘某是邻居，今年1月，由于刘某家下水管断裂，导致贾某房屋一层后墙渗水，贾某为此产生维修费用，要求刘某赔偿遭到拒绝。柳林镇人民接访员接到处理申请后，第一时间实地了解情况，并向当事人刘某宣讲此纠纷涉及的《民法典》相关条款。通过耐心细致的疏导，刘某意识到了自己给贾某造成的损害，自愿一次性补偿贾某房屋租赁损失费和三间房的后墙维修费，两邻居握手言和。

文水县开栅镇开栅村李某与马某是邻居，今年3月李某盖房，双方因宅基地边界问题争吵不休。李某认为马某倚仗家族势力大有意为难他，马某也不示弱，双方矛盾处于爆发边缘。人民接访员了解事情原委后，引导双方到村委调解室，先安抚情绪，然后解释相关政策法规，不厌其烦做双方思想工作，引导他们本着互相尊重、互相谅解的原则考虑问题，仅用2个小时就妥善化解了这起纠纷。

在接访一线，吕梁市近万名接访员对信访群众始终做到接谈语言暖心、听取反映稳心、了解情况耐心、启发疏导顺心、说服解释宽心、排忧解难真心、处理问题公心、协调推动尽心，受到群众一致好评。

创新方法路径

探索矛盾化解新模式

结合党史学习教育，吕梁市各级信访部门将发挥人民接访员作用，解决好群众最关心、最直接、最现实的利益诉求作为“为群众办实事”的生动实践，把群众呼声作为第一信号，把群众需要作为第一选择，把群众满意作为第一标准，积极探索社会治理、服务基层新模式。

中阳县引入心理干预和温情服务方法，接访员运用朴素的情感和生动的道理，赢得信访人认可，实现信访人态度转变，为妥善化解矛盾纠纷奠定了良好基础。

汾阳市将人民接访员、人民调解员、司法调解员资源进行整合，充分发挥基层网格作用，做到矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位。该市肖家庄镇协调纪检、信访、矛调、司法、公安、综治等人员组成群众来访接待中心，调处矛盾纠纷，处理信访事项；栗家庄镇栗家庄村在学习弘扬“枫桥经验”的基础上，结合本村实际形成了一套自治法治德治“三治”融合的乡村治理体系，22年来全村没有发生一起出村信访事项。

交口县打造“网格+”矛调工作平台，摸索出综治中心标准化建设运行，开展网格安防、网格矛调、网格心理疏导、网格执行等多项便民服务的“1+N”网格工作体系；延伸党建引领的平安建设“十户联体”模式，充分发挥联体户长在矛盾纠纷调处中的突出作用，持续推进“户长和解、组长调解、村主任化解”村内三级调解工作机制。

文水县开栅镇开栅村把村里德高望重的老干部、老党员、老教师、老退伍军人、老村民代表聘请为人民接访员，加大对“五老”的培训，把他们作为做好信访工作的“靠山”，通过实行“双向选择、菜单式服务”，“情、理、法”并举，实现了“矛盾不发酵，信访不上行”。

淄博信访2021-12-30