# 王颖：让信访工作像阳光一样暖

我叫王颖，是一名基层信访局局长，从2001年从事检察机关信访工作算起，已在信访岗位上工作20个年头。20年里，我与同事们一起努力，千方百计帮信访群众解决操心事烦心事揪心事。期间，诚然有辛酸、有委屈，但更多的还是成就、满足和感动。信访工作已是我生命中不可分割的一部分，我愿意干一辈子！

信访工作的首义，在于时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民。很多时候，棘手问题背后都有复杂的成因，需拿出绣花功夫办信访、像办案一样办信访。

2021年11月3日，四川籍信访群众王花（化名）来到溧阳，反映她丈夫在跟随我市一公司出国打工期间患病、回国治疗无效后死亡的情况。王花家庭十分困难，虽多次与当事公司联系，希望得到援助，但都被无情拒绝，身心处于崩溃边缘。该事涉及劳务、建设两家公司，其中一家公司还发生了股权变更，王花手里又缺乏亡夫与公司存在劳动关系的证明材料，化解难度相当大。我和同事一面安抚王花情绪，给她提供救助资金，一面组织3家政府职能部门连续10天约见两家公司负责人。经过不懈努力，王花终于拿到了援助金。

没有一把锁是打不开的，没有一块坚冰是不能融化的，关键要带着真感情，设身处地为群众着想，真心实意帮群众解难。一直以来，我坚持用真心换真心，群众对我建立了足够的信任，经常冲到办公室，点名要我接待。 在担任单位主要负责人后，不管行政事务多繁忙，我都把接待群众排为一号工作，同事们笑称，要么在接访，要么在去接访的路上。

为保证群众合理诉求得到及时有效解决，2018年，我们探索建立“简单事项马上办、普通事项提速办、所有事项认真办”工作机制，创新采用“一张表格”办理信访问题，努力把矛盾化解在早、在小。推行信访诉求上门告知、解决意见上门答复的“双见面”制度，将原先冷冰冰的邮寄送达变为面对面交流。3年来，我们运用“一张表格工作法”成功推动处理信访矛盾380多起，实现了让信访群众“最多访一次”目标。去年5月，整合现有接访中心和调解中心，将“访”“调”合并，对信、访、网、电等各渠道信访矛盾进行整合，做到全覆盖、全调处、全化解。对涉及部门多的信访事项，实行接访、调处、会办、处理和督办“五联合”，推动矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”。

近年来，溧阳市人民来访接待中心先后被评为全国巾帼文明岗、全省首批人民满意窗口，在全省信访工作考核中连续位居县（市、区）前列。金杯银杯不如老百姓口碑，我们把群众满意作为检验工作成效的唯一标准，全市信访事项办理群众满意度连续多年在95%以上。

中国组织人事报2022-1-5