# 成都温江：创新信访工作机制 让信访工作更有温度

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是了解社情民意的重要窗口。25日，成都市温江区信访局相关负责人介绍，今年以来，成都市温江区信访局坚持和发展新时代“枫桥经验”，以温馨、温情、温暖的“三温”主题，着力突出“以心换心、以情化怨”，提供高质量信访服务，有效维护群众合法权益，有力保障经济社会高质量发展。

撤销窗口办理隔墙，增设专门的接谈室，配备舒适座椅、茶水设施……温江区信访局对接访大厅进行温馨化改造，拉近工作人员与来访群众的接谈距离，无干扰专案调解效率大幅提高，来访群众倍感亲切。接访大厅，不仅提升了硬件设施，也嵌入了文化内涵，打造有温度的信访“窗口”。让服务标语上墙，让信访文化环绕，印发信访人权益保护知识宣传单，安排专人对党中央、国务院最新发布的《信访工作条例》进行宣讲，访调秩序更加规范，这些举措得到了省、市信访局的充分肯定。

前移信访阵地。该局充分发挥基层群众工作之家职能，在小区、院落设置群众工作网点，通过各类社会组织、商家店铺、环卫工人、门岗、物业等“哨卡”感知，将信访工作前移、阵地下沉、触角延伸。今年以来代理信访事项576件，征集意见建议679条，排查矛盾纠纷1605条，实现了村(社区)信访工作软硬件全面升级。

践行人民至上。温江区信访局党组成员坚守接访一线，让群众时刻感受到事情有人管、利益有人护，保证依法依规合理反映的问题不碰壁。

信访工作一头连着党和政府，一头连着人民群众，如何用心用情做好信访工作，坚持“人民信访为人民”？温江区信访局探索实践“关键三招”。

增加温度，把群众当亲人。温江区信访局以“不对来访群众情绪激动、不对来访群众消极回避、不对来访群众出言不逊”和“对来访群众始终热情、足够耐心、真诚相待”为准则，把群众的走访当作自家客人对待，把群众的来信当作家书来读，把群众的合理诉求当作家事来办。

缩短距离，让群众少跑路。温江区信访局牢记为民解难、为党分忧的政治责任，始终保持“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之”的定力和耐心，铸牢服务意识，从群众的急难愁盼问题抓起，不断畅通信访渠道，让群众少跑路，让问题早解决。一方面增加“脚程”，变群众上访为信访部门和责任单位组团下访；另一方面缩短“心距”，以群众角度换位思考，理解群众的难处痛处，积极担当作为。

化解矛盾，劝群众不纠结。为做好信访化解工作、提升人民群众满意度，温江区信访局主动作为，通过上门疏导、设置专线对接联络、节日问候、困难慰问等方式，晓之以关心关怀之情，动之以合情合法之理，以信访干部的“辛勤”化解信访群众的“心结”。

创新信访工作机制。温江区信访局围绕共担共享创新信访治理，完善信访快速办理、化解和督导三项机制，充分发挥镇街信访工作联席会议作用，制定信访问题“1215”办理机制、新时代网上信访工作实施意见、规范走访信访问题处置机制等多项规范性制度。

打造多元便民服务。在阵地上，完善镇(街道)、村(社区)“一站式”服务功能，依托“信访信息系统”和各级信访接待、办理场所、群众工作之家实现线上、线下双服务，保障只要有诉求，服务就到家。在形式上，强化“5+2”“白加黑”随访随接，搭建面对面对话、微信群沟通、视频接谈、电话随访等常态化平台，增添各类便民举措。

强化深度沟通帮扶。创业指导、法律援助、行政救济……温江区信访局采取多种形式结合，多元化帮扶信访群众，通过沟通工作进展、现场答疑解惑、茶话谈心、疏导对立情绪等方式，架起一座座“连心桥”。

中新网四川2022-10-25