# 福建省信访局：加强涉疫诉求办理 助力一线疫情防控

人民群众的一封封邮件、信件如同加急电报般通过人民网地方领导留言板、“省长信箱”、省信访局网上信访平台等渠道传输到省信访局工作人员手中。

疫情就是党和政府的命令，人民的期盼就是我们的责任和担当。本轮疫情发生以来，省信访局党组立即启动应急响应，认真落实省委、省政府部署要求，响应福州市委、市政府倡议，启动周末、节假日值班应急制度，全力以赴协助有关地方和部门推进涉疫信访事项受理办理工作，做到反应快、不延误，第一时间回应群众关切，切实解决群众困难。

01畅通诉求渠道

充分利用门户网站、微信公众号、手机短信、各级来访接待窗口等平台做好宣传工作，引导群众通过福建省网上信访平台、“省长信箱”、手机端、微信端、来信等方式反映诉求，及时拓宽群众求助渠道，汇聚涉疫热点痛点问题，帮助解决群众“急难愁盼”。

02突出特事特办

组建涉疫信访事项办理工作专班，全面启动“四个第一时间”（第一时间受理、第一时间处理、第一时间报告、第一时间反馈）和“六个及时”（及时受理、及时办理、及时研判、及时反馈、及时回应群众关切、及时报告重要情况）工作模式，按照分级分类原则和“快、准、效”要求，认真及时妥善办理好每一件群众留言和涉疫信访事项。

03压缩办理时限

要求各级信访部门和信访工作机构对群众反映的涉疫信访事项特事特办、急事急办，一般12小时内登记受理，纳入“最多投一次”阳光信访工作机制，做到快速转交办，第一时间回应群众关切。省信访局通过系统提醒、电话跟踪、督查督办等方式，督促有关责任单位落实，做好跟踪回访工作，确保件件有落实、事事有回音。

04加强分析研判

组建涉疫信访事项研判工作专班，对重要信息和涉疫信访事项逐条分析研判，及时报送涉疫突出问题等重要敏感信息，研究有针对性的措施，提出工作建议，提供给各级党委政府作决策参考。

据统计，2022年10月23日以来，全省信访系统登记受理群众反映涉疫情信访事项1442件，1153件已经办结，及时受理率100%，群众评价满意率99.1%。

福建省信访局2022-11-01