# 鸡西市恒山区：用“三颗心”推进信访积案有效化解

今年以来，鸡西市恒山区加强和改进人民信访工作，用“三颗心”推动重复信访和信访积案化解“清仓见底”工作，坚持高标准推进、高质量化解，取得了明显成效。

用“真心”把服务为民的思想根植好

恒山区坚持带着感情认真接待群众来访，敞开心扉倾听群众意见、建议和要求，用心用情用力做好信访工作。2022年10月15日，恒山区委书记叶荣国接待18岁青年男孩何福祥，反映18年没有户口问题，请求帮助落户办理身份证。公安、属地办事处和信访局采取领办的方式到鸡东县幸福村给予协调处理。

用“责任心”把急难愁盼的问题解决好

在信访工作中，恒山区对群众反映亟待解决的合法问题“立即办”；对历史遗留疑难复杂问题，知难而进“主动办”；对能够通过协调解决的问题，深入实际“抓紧办”；对暂不具备条件或一时难以解决的问题，创新思维“积极办”。张新办事处甄女士和小恒山办事处卢女士电话诉求到市党风政风热线，分别反映怡香苑小区无法办理房照和平房没有水吃问题。区委副书记、政府区长刘晶国与部门深入实地进行调研，并召开专题会议进行研究推进，限期给予解决。

奋斗办事处对困难群众董经俊进行帮扶救助（央广网发 恒山区信访局供图）

用“热心”把后顾之忧的问题解决好

恒山区切实把信访群众当“家人”。责任单位和属地办事处多次到独自扶养脑瘫患儿的董女士和失独人员刘女士家中为其送去米、面、油等生活物资，并通过办理低保，提高失独子女扶助金等方式，解决他们的实际困难。热心是信访工作的前提，信访干部在工作中始终保持一颗热忱之心，以普通群众的身份诚恳交谈，了解他们的困难与诉求，用笑脸、暖语和热情化解心结，解决困难。

央广网2022-11-28