# 珲春市信访局：打造“群众工作志愿者”服务模式

近年来，珲春市积极组建、不断完善群众工作志愿者服务站，努力为人民群众谋良策、出实招、解难题，千方百计化解矛盾纠纷，全力打造“法治信访、阳光信访”品牌。

为了让群众办事更加高效便捷，珲春市信访局对服务站办公场所进行了改造完善，各项设施一应俱全。广发“英雄帖”，线上线下齐发力，通过新媒体及发放宣传单等方式，深入挖掘社会各类资源，经过层层把关筛选，邀请15人参与到群众工作志愿者团队中来，可提供纠纷调解、政策咨询、法律咨询、心理咨询等多项服务，确保了志愿者团队的专业化、优质化和常态化。同时，珲春市信访局依据自身优势，申报设立了公职律师办公室，与志愿者服务站合署办公，二者相辅相成、互相配合，从多角度、全方位、深层次解决老百姓所面临的困难。

值得一提的是，志愿者中不仅吸纳了多名曾经的“上访户”，还邀请到了珲春市践行新时代“枫桥经验”的典型代表——河南街道老马调解室团队，为志愿者队伍增添了重要力量。其组织创建者马德春是一名老党员，今年已经83岁，从退休后就召集身边的人义务参加群众调解工作，自2019年成立调解室至今，已经成功调解经济纠纷、家庭矛盾等各类问题140余起，获得了群众的极大好评。

“医保维权暖民心，为民办事解民忧”。这是珲春市群众工作志愿者服务站成立第八天收到的第一面来自人民群众的锦旗。珲春市退休职工朱某医保问题长期得不到解决，志愿者在了解此情况后，多次与相关部门共同研究推动，最终得到圆满解决。朱某的丈夫深受感动，主动加入了志愿者团队，表示将通过自身的力量积极帮助老百姓解决合理诉求。

珲春市群众工作志愿者服务站自成立伊始，就秉持着“心中想着群众、工作中心系群众”的理念，积极帮助群众排忧解难，“零距离”提供“志愿速递”服务，及时将问题快速有效地传递到相应部门，上下联动、同向发力、全力解决。目前，已经化解各类矛盾纠纷56件，信访案件结案18件，群众满意率达到95%以上，切实提升了群众办事的便利度和满意度。

延边广播电视台2022-11-24