# 太仓：全力打造“太信服”品牌 全面提升信访工作质效

太仓市坚持以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为根本遵循，以人民满意为目标，积极探索信访工作改革创新，在全力以赴化解信访矛盾的过程中，使信访群众对政府部门信任、对信访干部信服、从信访服务中体会到幸福，打响了“太信服”信访服务品牌，全面提升了信访事项化解处置的质效。

亮出“五心”承诺，信访服务有温度

牢固树立以人民为中心的发展理念，及时总结工作方法，主动向信访群众亮出“五心”服务承诺（热心接待群众、细心聆听诉求、耐心沟通交流、诚心帮扶救助、信心化解矛盾），在倾听群众诉求和化解矛盾的过程中，用群众乐于接受的方式、广接地气的语言，拉近信访干部与群众的距离，主动接受群众对落实“五心”服务承诺的监督。全方位搭建与信访群众的沟通交流平台，全过程跟踪记录信访事项办理情况，切实做到政策解释精准、路径指引精确、情绪纾解精心，通过信访干部的用心用情用力付出，让群众体验更有温度的信访服务。

推广“N+5”举措，业务质效再提升

“N”即：N次沟通交流。对每件纳入满意度评价的信访件，从信访事项受理之时起，坚持随时和信访人进行沟通交流，观察信访人现有态度和真实想法，积极促成群众对工作的认可和满意。“5”即：五项实际举措。一是开展一次实地调研。组织信访部门、责任单位和第三方化解力量等实地勘查复盘，走访了解相关情况。二是安排一次见面交流。在信访人同意的情况下，至少安排一次见面交流，充分听取信访人的诉求，坚决维护合理诉求，柔性解释无理诉求，赢得群众的接受和认可。三是组织一次协调会商。在准备充分的基础上，就信访事项的焦点、难点组织多部门协调会商，明确工作目标，统一答复口径。四是征求一次意见建议。在信访人作出评价之前，认真组织相关部门与信访人进行充分讨论交流，征求信访人对信访部门、责任单位工作态度、问题处理情况等方面的意见建议。五是组建一个网上交流群。针对一些责任主体多、问题化解难度大、所需周期长的涉众型纠纷或群体性问题，建立由信访部门、责任单位和信访群众共同参与的网上交流群。及时将相关信息和工作推进情况在群内公布，取得群众理解信任，有效推动信访事项化解。

助力“数字信访”，群众满意更“信服”

坚持以群众需求为导向，结合“太信服”服务品牌建设，将135工作模式融入“数字信访”应用推广全领域。聚焦做好群众工作这一主题主线，深度融入N+5工作法，力争使信访群众对政府部门处理化解信访事项的能力水平呈现“树立信心—深度信任—真正信服”三种心理转变，从让信访群众初步树立“信心”（credibility）到确保信访群众深度“信任”(confidence)，逐步赢得信访群众真正“信服”(convince)。全市信访干部在实干中进一步提升信访工作的便捷性、开放性、实用性和信息化，以高质量信访工作服务保障全市经济发展和社会稳定。

太仓市信访局2023-01-28