# 朝阳区市场监管局创新工作方法让信访工作既有力度又有温度

一张笑脸相迎 一颗热心纾困——

朝阳区市场监管局始终坚持人民至上，深入学习贯彻党的二十大精神，贯彻落实《信访工作条例》和第九次全国信访工作会议精神，始终把服务群众作为“第一责任”、把群众诉求作为“第一信号”、把群众满意作为“第一标准”，坚持探索创新，通过每日通报、月度讲评、季度上会、年终总结和专项培训、业务指导、逐件梳理、集中攻坚、补位回访、深入一线等一揽子措施千方百计为群众排忧解难，群众满意率大幅提升，区局信访形势总体向好，切实用扎实的工作成效更好地维护群众合法权益。

一、区局领导统筹谋划，加大信访工作解决力度

局党委坚持党建引领，坚持“四民”情怀，高度重视信访工作。局主要领导亲自接访下访、定期听取汇报、专题研究对策、逐项明晰责任，加强矛盾问题分析研究，分层级分类别推动矛盾化解，要求咬定目标、狠抓落实，始终保持事不避难的担当精神，严格依法办理，不断提升信访满意度工作水平；强化问题导向，从健全信访工作标准体系、完善信访业务各项制度规范着手，优化工作流程和环节，制定区局《信访工作实施细则》和专项业务指导，持续强化队伍建设，坚持组织开展“信访工作讲评”“信访业务培训”活动，针对信访基础业务规范化、注意事项、问题症结等重点工作进行及时培训，提升工作效率效能，促进信访干部业务能力水平进一步提升。

二、信访干部精准发力，增强信访事项化解温度

在提升接访暖度上实现新突破。在来访接待中，始终坚持“一张笑脸相迎，一页告知讲清，一杯热水安心，一颗热心纾困，一份承诺放心，一键高效处置”“六个一”新模式，以“叙家常、唠唠嗑”方式耐心听取诉求，做好政策“讲解员”、法治“监督员”、矛盾“劝解员”，纾解群众情绪，针对反映问题模糊复杂、业务范围内外交织等问题，属业务范围内但意思表达含糊、重要环节缺失的，引导群众完善相关事实表述；对业务范围外的，做到细心解释、耐心引导。接待过程中动之以情、晓之以理、明之以法，做好解释疏导工作，一次性解答有关疑问，引导群众依法理性反映诉求、维护合法权益，切实把矛盾化解到位、把问题处理到位，最大限度消除群众重复访因素，让信访工作既有力度、又有温度。

在提升诉求办理质效上实现新突破。立足市场监管工作实际，健全完善工作流程和制度规范，形成“登记-受理-分类-办理-回复-督办”闭环管理体系，建立规范电子台账、信访登记单机制，不断简化信访事项流转环节，缩短诉求办理时间，提升服务效能。沟通协调区信访办，将一般投诉举报事项从其他较为复杂信访事项中剥离，对于诉求合理、能够解决的尽快解决；对受客观条件限制暂时不能解决的合理诉求，督促承办单位分步推进解决，及时告知群众并建立后续跟踪推进机制；对不符合政策规定的诉求，耐心做好沟通和解释工作，“用心处理、用情化解”争取群众理解支持。针对信访群众李女士反映民事纠纷事项，虽然不在市场监管范围内，但信访干部“向前一步”，电话沟通20余次，解释政策、引导路径，最终得到李女士的理解和认可。

在提升督查督办效能上实现新突破。成立工作指导小组，聚焦重点、逐个击破，由多到少、由难到易，通过“一对一帮带”“面对面指导”加强分类分析、督查督办和跟踪问效；每日通报到期事项、台账信息、总结典型工作经验、分享实用操作技巧，做到日报每日一公告且每日发布第一则公告，保证信息畅通联动、信访事项及时办理；将每月召开一次信访工作讲评会形成长效机制，专题研究分析信访满意度工作整体情况及存在问题，落实工作责任、细化工作措施、强化督查问效。

三、承办单位狠抓落实，夯实信访问题处理准度

在信访事项的办理化解过程中，创新培育信访工作“三看”和“三个多一点”工作模式。坚持做到一看今日有无新增信访件，避免遗漏，根据工作要求做好筹划安排；二看信访件的具体处理结果和信访人满意情况，对不满意的核实原因加强解释说明；三看本部门当前信访工作整体情况，查找梳理可以继续加强的方面。同时，在具体推动落实过程中还做到了在处理问题时再多一点诚心、在倾听诉求时再多一点耐心、在告知答复时再多一点暖心，确保把群众合理诉求解决到位，力争做到群众满意、事心双解。在坚持落实信访事项及时受理、及时办理、及时反馈的同时，做好信访数据分类统计，通过来源类型数据对比，分析原因，为处理复杂信访事项提供精准化建议、为部门工作开展提供针对性依据；通过主动深入基层、定期走访汇报等方式，做到更加及时准确传达区信访办指导要求，更为稳妥高效转办处理信访事项，更加周密联动各个部门。

朝阳区市场监管局2023-01-13