

浅谈如何做好信访接待服务工作

◆罗瑞明

(山西焦煤集团化工有限责任公司 山西孝义 032300)

摘要:中国是社会主义国家,走的是特殊社会主义发展路线,有其独特的行政方式,进入21世纪后国家在政府工作报告中提出,要努力创建社会主义和谐社会。首先要解决的是人民群众的问题,要切实了解到群众的思想,是创建和谐社会重要的一步,政府部门要努力完善机制,创建一个全面了解群众的机构,信访部门是党和群众互相沟通了解的一条纽带,本文主要讲述了如何在社会主义和谐社会的档口做好群众信访的接待工作,同时描述了接待中遇到的问题,以及如何更好的服务信访人员。
关键词:信访工作;接待;服务

引言:如今,社会主义和谐社会的创建是党和国家的重要行动方针,其想要顺利完成离不开人民群众的大力支持,如何让人民积极的配合,就要看党和国家对人民的关心够不够,同时信访部门作为政府最能直接了解老板姓的机构,要切实负起责任。曾经有领导人说过,群众的事情无大小,那么信访机构的设立是为老百姓解决困难的平台,信访工作主要是考虑到民生、社会和谐,是创建社会主要和谐社会中了解基层最好的桥梁,所以信访接待工作不能马虎,要把服务放在第一位。

一、信访工作面临的问题

如今,信访工作的持续开展,同时在工作过程中发现了很多问题,如果不及时解决,信访工作就很难进行下去,对社会主义和谐社会的发展存在不利因素。

(一) 信访工作承载机构不够健全

实施和谐社会新风气以来,民生、民意作为国家和政府关心的方向,同时在基础建立了许多了解民意的服务机构,保证政府能在第一时间了解到人民的意愿,促进了信访工作的开展^[1]。但是这些承载机构的作用不够明显,有些机构的存在并没有任何实际意义,还有一些地方的服务机构只是徒有虚名,导致信访部门的工作开展不顺利,基层百姓的民意得不到有效的传达。

(二) 考虑不周触及群众利益

个别单位在政策实施的时候不能够考虑到老百姓的切身利益,也有时会无意中伤群众利益,导致出现不好的影响,甚至会使老百姓情绪不稳定。这就需要有关部门严格控制好政策实施的力度。

(三) 部门之间的责任认定不健全

信访机构不是完全的执行部门,针对群众的问题信访机构只负责接收、协调以及传达相关部门,由相关部门落实解决群众的问题,但是有些部门没有真正的负责,问题传达到相关部门的时候并没有得到实质性的解决,甚至出现互相推诿的现象,这些情况直接影响了信访部门解决问题的力度。

(四) 缺少处理群众问题的人才

信访部门工作人员虽然比较健全,但是真正走进群众切实解决问题的人才少之又少,许多工作人员在信访工作过程中缺乏积极性。然而信访工作的本质就是了解群众问题,并解决问题,是需要和群众打成一片的工作性质,需要积极的人才去完成这项工作,信访部门应当培养这方面人才,去解决信访工作实质性的问题。

二、接待人员要时刻调整自己的心态

(一) 要有做为倾听者的心态

为了更彻底的了解到群众的真实问题,作为信访接待工作者虽然是国家的公职人员,但是不要把自己和群众的地位差距呈现出来,最起码要保持平等的地位去倾听,及时调整自己的高位心态,要有把自己当做群众之一的心态去了解问题,这样群众的问题就能够了解的更彻底,这样才能在解决群众问题的时候少走弯路。

(二) 要有勇于决定的心态

一个合格的信访接待人员,无论什么时候都能把自己放在正

确的位置上,接待人员在面临群众信访的时候,要时刻提醒自己,接待代表的不是个人,而是代表了党和相关政府部门,要学会及时转换自己的位置及心态。

(三) 要有公平公正的心态

在信访工作的过程中,所有的来访者的问题不可能都是一样的,所以作为信访接待人员要保存公平的心态去面对和解决来防者的问题,根据来访者不同的问题做出不同的解决方案。

(四) 要有超前介入的心态

信访部门的所以信访问题的发生不是偶然,而是有问题形成的必然因素,主要的是,作为工作人员能不能提前去发现问题的根源,并通过工作关系去协调,提前解决。这样能够为社会和谐的发展提供便利,能够预防一些问题的发生。

(五) 要有轻松快乐的心态

信访部门的接待工作,无论什么样的来访人员,其问题没有积极向上的,所有的问题都是老百姓的苦恼,都是其解决不了的难题,所以在接访过程中难免会让来访人员不理解,甚至有的来防人员会恶语相加,导致接待过程情绪低落,因此作为一名合格的接待人员要有强大的心里素质,学会自我心里暗示,时刻提醒自己应有什么样的工作态度,只有保持轻松快乐的心态,才能把信访工作做长做好^[2]。

三、信访服务中要怎么做才能更好的促进工作

在信访工作中,所有的来访者都是抱着解决问题的态度,都是遇到或多或少的自己解决不了的困难,他们之所以来信访,就是对信访部门抱有一定的希望,所以作为接访人员,在接访的过程中要对来访人员抱以一定的感情,把自己的感情融入到来访人员当中,切实的体会他们的困境,站在他们的角度为其着想,把百姓的事当成自己的事来办,从而得到群众的信任,更好的为他们服务。一般来访人员都是普通百姓,对于政策的理解程度不高,所以作为接待人员要本着负责的态度去面对来访者的问题,要遵守纪律,依法办事,把所以的问题区分开来,时刻维护群众的利益,对于政策和法律不允许的问题,要跟来访者说明情况,并耐心的讲解政策^[3]。不要让来访者对信访工作失去信心。

现实中我们多多少少都听说过一些关于信访的问题,对于当下的信访工作要革新,讲规矩,讲方法,之前在信访工作中有个别信访工作者态度不端正,影响了党的形象^[4]。对来访者采取了堵截的恶劣行为,为了提高信访工作的效率,改变工作方法是必须要做的,变被动为主动,主动去了解来访者,以朋友的态度与来访者谈心,同时对于不同的上访人群要用不同的方法,总之接待人员要倾听有耐心,态度要端正,引导要细心,待人要诚信的去了解问题,当然有些暴力倾向的人不能以暴制暴,要时刻提醒自己冲动是魔鬼,要以德服人,稳住上访人的情绪。所以在接待工作中要讲感情,讲政策,讲方法,把维护群众利益放在首要位置。

总结:信访工作就是要切实的抓住群众的问题并解决问题,以维护老百姓的利益作为社会主义和谐社会的基本要求,上文概述了信访工作中存在的问题并及时改正,作为信访工作者要时刻调整心态,以最好的状态就完成本职工作,并且针对接访服务工作如何更好的走进群众做了阐述。

参考文献:

- [1]林涵.农村基层信访工作创新研究[D].福建农林大学,2017.
- [2]张铮.我国基层信访工作存在的问题及对策研究[D].西南政法大学,2015.
- [3]丁治轩.社会管理创新中的信访工作研究[D].南京大学,2013.
- [4]余卫东.信访政治:乡村社会中的农民诉求与表达[D].华中师范大学,2012.