

提升公共文明素养、普及基本常识系列报道 之 接访文明

接访不仅要文明,还要阳光 国基路街道打造“阳光信访” 开启“互联网+信访”新模式



规范接访语言 做到熟知熟用

国基路办事处牢记公务电话接听、群众上访接待等基本用语,使“您好”“请坐”“有事您说”“感谢您对工作的信任与支持”等语言成为工作中常态化语言。

平等对待每位来访群众,对待干部群众一样,对待生人熟人一样,对待初访重访一样,对待来信来访一样,对待分内分外一样。对来访群众来访时有热情的问候声;对来访群众的提问有亲切的回答声;对来访群众的焦急有耐心的劝解声;对来访群众离开时有礼貌的送别声,使来访群众真切体会到温暖和帮助,引导来访群众通过正当渠道理性反映和依法解决问题,构建文明环境。

视来访群众为自己的亲人,急群众之所急、帮群众之所需。不让群众走冤枉路,对口头答复不满意或有疑虑的来访者,出具书面答复,并附上相关法条和政策规定,使其明晰事理,避免重复上访,真正把群众工作做实、做深、做透、做好。

说到接访,都会想到“文明和谐接访、礼貌热情服务”国基路街道办事处将文明用语、文明行为融入日常工作中,体现在接访行动上,切实树立“窗口”的良好职业形象。不仅如此,国基路街道为践行信访“责任制落实年”,抓实抓好“基层基础”建设活动,狠抓源头治理和风险研判,勇于突破模式固化的藩篱,畅通拓宽信访渠道,着力打造“阳光信访”,探索“互联网+信访”,开启信访新模式。

记者 鲁慧 通讯员 田雪飞

“互联网+信访”——新的信访形式

什么是短信信访?

手机短信信访是一种信访人按照固定格式编写信访事项,并以短信方式发送至指定信访短信端口号码的信访

新途径。通过手机短信反映的信访事项,将由短信接收方按照《信访条例》规定进行办理。

如何进行短信信访?

手机只接收短信,不接听电话,因此,在发送短信时群众要写明姓名、联系方式、家庭住址、身份证号码、主要诉求或意见建议等相关内容,编写完成后,发送至有关部门指定的信访短信端口号码,即可提交信访事项。

信访事项的受理范围有信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况、提出建议、意见,或者不服下列组织、人员的职务行

为。可以提出的信访事项有,办事处管辖的行政机关及工作人员;法律、法规授权的应由办事处协调的具有管理公共事务职能的组织及其他工作人员;隶属于办事处或办事处可协调的提供公共服务的企业、事业单位及其他工作人员;社会团体或者其他企业、事业单位中由办事处任命、派出人员;村民委员会、居民委员会及其成员。

“互联网+信访”,就是把互联网思维体现在信访工作中去,打造一个“淘宝式”的信访服务平台,让职能部门成为平台的服务“供应商”,让信访群众成为平台的服务“消费者”,让信访部门成为规范平台服务的管理者。它主要包含网上信访、短信信访、电话信访等新的信访形式,其目的在于“让数据多跑路、群众少跑腿”。

接访文明用语 与禁忌用语



文明用语

1. 来访:您好! 请进;请坐;请问有什么事?
2. 请稍等;请您排队等候;对不起,让您久等了。
3. 请出示您的证件。
4. 请您说一下您要反映的问题;让我看一下您的材料。
5. 对不起,您反映的问题不属于纪委信访业务范围,请您向……咨询或反映。
6. 您的心情我理解。请克制一下您的情绪。请您别着急。
7. 很抱歉;请原谅。
8. 很高兴能为您提供帮助。
9. 请您慢走,再见!
10. 请您及时与我们联系;请您等候我们的通知;我们会及时通知您的。
11. 谢谢;没关系;不客气,这是我们应该做的。
12. 请正确行使您的权利;请保持信访场所秩序;请不要用过激言辞。



禁忌用语

1. 你来干什么? 有事快说!
2. 你怎么这么多事;简单点,别这么啰嗦!
3. 说了半天也说不清楚,找个明白人来!
4. 你吵什么吵!
5. 你有完没完!
6. 你想干什么!
7. 你没看我正忙着,出去!
8. 这事不归信访管,该找谁找谁去!
9. 你这事该谁管,自己去问!
10. 把材料放下,回去等着!



什么是接访文明?

接访时应衣着整洁、得体,举止端庄。对信访人以礼相待、热情、周到,公开接受群众监督。应耐心听取来访人陈述,认真做好记录,询问情况要仔细,归纳来访人意见、要求要准确。对来访事项对照有关政策、法规,认

真负责地给予解答,作出实事求是的处理。及时、妥善处理问题,不敷衍、推诿。要向来访人宣传政策,做好思想疏导工作。接访人员不得接受来访人的馈赠和宴请,也不得要求来访人为自己办私事。

