



●主办 达州市纪委监委 达州市融媒体中心  
●承办 达州市纪委宣传部 达州晚报

# 通川：『一站式』接访直通民心

# 让群众诉求『件件有着落』



“以前办事东奔西跑，现在一个窗口就把事办了，省心、放心、更暖心！”在通川区凤北街道“一站式”接访中心“群众接待室”，前来咨询政策、反映诉求的群众连连点赞。从“多头跑”到“进一门”，从“反复找”到“一次办”，该区纪委监委牵头政法、信访等部门打造的“一站式”接访新模式，把服务送到群众家门口，把矛盾化解在基层一线。

近年来，通川区纪委监委立足职能定位，联动政法、信访等多方力量，重构机制、整合资源、优化流程，全力破解基层信访“多头受理、力量分散、效率不高”等堵点，以纪检监察力量护航基层治理，让民生服务更有温度、正风肃纪更有力度。

## 部门“攥成拳”服务“聚成窗”，群众办事少跑腿

“过去反映问题，要在好几个部门间来回跑，现在不用再‘折返跑’，一个窗口就能把问题说清、把事儿办妥。”群众的一句感慨，道出“一站式”接访带来的真切变化。

通川区坚持把党的领导贯穿接访工作全过程，由纪委监委牵头抓总，打破部门壁垒、畅通协作渠道，构建起“党委统一领导、纪委协调督办、部门分工负责、乡镇(街道)具体落实”的工作体系，推动纪检、信访、综治等力量从“各自为战”转向“协同作战”。区级成立由纪委监委牵头，政法、信访部门参与的工作专班，负责业务指导、规范建设和督查考核；乡镇(街道)以综治中心为核心，整合纪检监察、信访接待、“有事找纪检”等力量，统一挂牌“群众接待室”，配齐专职人员，打造“一窗受理、集成服务”实体阵地，真正实现群众“进一扇门、找一个窗、解所有忧”。

同时，全面推行“统一登记—分类处置—限期办结—跟踪问效”闭环管理，所有来访、来电、来信及干部走访收集的诉求，统一登记、精准分类、全程留痕，做到

“逢访必登、事事有迹、件件可溯”，从源头上杜绝责任空转、事项漏办。

## 诉求“快响应”难题“速化解”，民生服务有温度

“没想到我们去纪委反映了，当天就有人上门协调，很快就把堡坎修好了，这下我们总算放心了，办事又快又贴心！”该区双龙镇骑龙社区2组村民魏大叔看着修复一新的河堤堡坎，满意地说道。

此前，魏大叔来镇上“一站式”接访窗口反映，社区的污水管网项目施工时不慎破坏了河堤堡坎，一旦遭遇洪水，极易冲毁周边庄稼地，威胁群众生产安全。接到诉求后，镇纪委当天便联合社区干部主动上门、靠前协调，迅速与施工方商定修复方案，第一时间组织人员重新加固河堤、新建堡坎。如今，受损堡坎已全面恢复，村民的“心头患”彻底变成了“安心事”。

该区纪委监委坚持分类施策、精准发力，让群众诉求有人管、马上办、办得好。专门出台群众诉求分类处置指引，将诉求分为政策咨询、问题线索、急难愁盼等类别，明确办理主体、流程和时限，从源头杜绝推诿扯皮。同时，实行“基层首办、分级兜底”办理机制，乡镇(街道)职责范围内的简易问题，1-3个工作日办结；一般问题7个工作日拿出方案；超越本级权限的复杂问题，逐级上报、统筹攻坚；涉纪问题线索依规依纪依法处置，既压实基层责任，又破解“小马拉大车”困境。针对老年人、残疾人等特殊群体优先接待、优先办理；对群体性诉求、紧急事项，第一时间介入督办、现场协调，全力实现“小事不出村社、大事不出乡镇、矛盾不上交”。

## 监督“不松劲”满意“百分百”，办理成效看得见

“反映的问题不仅有人办、办得快，还有工作人员主动打电话回访问我满不

满意，这样的办事作风，我们老百姓真心认可！”刚完成满意度回访的居民陈大叔竖起大拇指。

该区纪委监委把监督贯穿诉求办理全链条，以严督实导倒逼责任落实、提升办理质效。严格执行受理情况100%告知、办理结果100%反馈、办结事项100%销号“三个100%”工作要求，能解决的当场承诺、快速办结，短期不能解决的详细说明原因、制订推进计划，坚决不让群众诉求“石沉大海”。同步构建“纪委专项督、信访日常督、乡镇跟踪督”三级督办体系，对久拖不决、敷衍应付、群众不满意的事项，通过专项督查、随机抽查、约谈提醒等方式加压促改，对工作不力、失职渎职的严肃问责。截至目前，累计开展专项督查12次，约谈相关责任人8名。

该区纪委监委还坚持以群众感受为标尺，按季度抽取20%以上已办结事项，采取“电话回访+实地核查”方式，围绕办理质量、反馈态度、群众满意度等开展回访，坚决纠治“虚假办结”“表面整改”，用实打实的成效赢得群众信任。今年一季度，抽查回头看500余件事项，群众满意率、问题解决率均达100%。

一站式受理、一揽子调处、全链条解决。该区自“一站式”接访窗口设立以来，累计接待群众2000余人次，开展联合接访6场次、推动党员干部入户走访57批次，现场解答群众政策咨询600余件、处理意见建议90余条、解决急难愁盼3800余件，基层信访办理质效显著提升，党群干群关系更加密切。

民有所呼、我必有应。通川区纪委监委相关负责人表示，将持续擦亮“一站式”接访民生品牌，不断优化机制、提升效能，把接访窗口打造成倾听民声的“连心窗”、化解民忧的“服务窗”、正风肃纪的“监督窗”，以实实在在的工作成效，不断提升群众获得感、幸福感、安全感。

□记者 杨洁 通讯员 吴卓娥 熊将来

众  
· 通川区

『一站式』

接访窗

吴卓娥

摄