

“信访大厅确实有家的温暖，信访干部就是我们的亲人。”道县濂溪街道蒋某曾是信访大厅的常客，也是抱怨最多的来访者之一，如今他经常这样向来访群众说。

大厅窗口明净了，温热水供应齐全了，文明宣传栏内容常常更新了，信访干部更加热情有礼了，这是蒋某对道县信访大厅的评价。今年以来，道县信访局通过开展文明单位创建工作，进一步提升信访干部文明素质，改善接待大厅接待条件，规范信访受理办理流程，促进了精神文明建设与服务工作双提升。始终坚持发扬新时代“枫桥经验”，进一步完善信访工作的体制机制，做到开门接访、带案下访、高标处访、定期回访，使95.5%以上的信访事项都解决在基层一线和萌芽状态，做到了“小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交”，维护了社会大局的持续稳定。目前，全县信访总量、规模集访量、越级上访量同比持续下降，信访事项办理提质提速，“最多访一次”窗口建设初见成效，群众的满意度、获得感明显上升。

（盘林 周德祥）