附件7

联系服务群众“八步法”

（供参考）

入户走访是“察民情、听民意、解民困、化民怨、聚民心”，做好联系服务群众工作和提升群众满意度的最直接最有效的方式，把握每一个环节，注重每一个细节至关重要。市联系服务群众专班制作《联系服务群众“八步法”》，供走访时参考。

第一步，敲门。到住户家中时，不能贸然闯入，要先拍拍大门。拍打时不要用力过大过猛，以让群众听到为宜，礼貌地提醒群众有人来了，好让群众有个思想准备。

第二步，喊话。要大声喊话“家里有人吗”？喊话时最好用群众听得懂的地方话或普通话。

第三步，问候。群众开门见面后，首先要问候“您好，不好意思，打扰您了”，紧接着要亮明身份、说明来意（佩戴工作证）。

第四步，交流。发放本镇街民生工作宣传明白纸等，宣传我市惠民政策，征求对民生工作的评价和意见、建议。

第五步，记录。进一步了解住户或群众的生产生活情况，解答群众提出问题，记录群众的困难和意见建议，以示关心和关怀。

第六步，留话。离开住户之前，要说几句暖心窝的话“以后有什么困难需要帮助的，请及时跟我联系，请多多支持我们的工作。群众的满意就是我们工作的目标”等，并留下自己的联系方式（联系服务群众卡）。

第七步，离开。走出住户家门后，要不时地回头，摆摆手，不能一走了之。当群众送出家门时要说“耽误您的时间了”“请回去吧，我们有时间再来”等告辞的话。

第八步，反馈。针对走访征集的群众意见和问题，要边走边改、即知即改，对能够现场解决当场协调解决；需要协调、分步解决的，及时告知解决进展，争取群众对办理结果满意度；一时难以解决的，画出“路线图”“时间表”，及时跟群众做好解释说明，争取群众理解支持。6月底前要向群众反馈全部问题办理情况进展情况。

入户走访的每个步骤是相互关联、相互衔接的统一整体，如果有一个细节或分寸把握不好，就有可能对我们的形象和走访效果造成影响。对此，入户时要特别注意细节，要带着感情去交流谈心，切忌敷衍和机械式走访，防止引起反感。要通过我们的一言一行，一举一动，消除与百姓的隔阂和陌生感，用真诚的态度赢得群众的理解、支持和满意。