25. 入户走访需要注意哪些细节?

一是做足基本功。制定详细计划,通过座谈、查阅档案资料等方式,初步掌握入户对象基本情况、家庭收入、思想动态等,熟悉信息采集表、调查问卷内容,明确走访路线、访谈提纲,做到心中有数,确保与群众交流有谈资,能拉近感情,引导群众敞开心扉倾吐心声。

二是选择合适时机。农闲时节,要抓紧时机入户,对农牧民应选择三餐之后;对上班族要选择休息日、下午下班等时段,确保时间充足,不易引起逆反心理;对老年家庭,要避开娱乐活动时段,尽量选择早晨时段入户交流;对于农忙时节,不必拘泥于地点,可深入田间地头,同劳作,同交流。总言之,尽量避免打扰群众的正常生活。

三是注重沟通艺术。谈心要讲究谈话艺术,争取在最短的时间内营造宽松的谈话氛围。比如,在初次见面时,可以根据目测对方年龄来改变称呼,如"大哥、大姐、大叔、大婶"之类尊称,拉近彼此的距离,让对方精神放松,解除陌生感。要学会注意观察入户对象的家庭环境、举止谈吐,找到入户对象可能感兴趣的话题,通过话题的简单讨论,迅速赢得入户对象的配合,再逐渐切入主题,获取相关信息,使入户对象在一种愉快的氛围中完成走访。

四是坦诚交流。对待入户对象提出的问题、反映的情况,不能回避或直接拒绝,要采取一种积极主动的态度去回应。对能现场答复的及时给予答复,并讲解到位;对不熟悉的业务要在了解清楚后及时回复,或向入户对象提供咨询单位或咨询电话,指引解决途径;对不属于解决的范畴,要向入户对象进行解疑释惑,消除疑虑。

五是注意礼节。如敲门的方式,对住宅小区里有门铃的要尽量按门铃。敲门入户的,要注意敲门的轻重与节奏,防止入户对象家中有婴孩或老人,

而使其受到惊吓，引起入户对象的不满。在语言沟通上，应当灵活应用双语或方言交流，特别是老年人应尽量使用方言进行沟通，可迅速打开局面，获得好感，顺利开展工作。

（阿勒泰地区国土资源执法监察支队住福海县阿尔达乡干河子四村工作组）

26. 如何解决社区入户走访“门难进”的问题？

对于工作组和社区干部来说，入户做调查工作，吃闭门羹是常有的事情，如何“进百家门”，既需要工作组和社区干部有耐心，更要掌握技巧和方法。

一、针对住户情况采取不同方式入户。首先要对自己包片区域进行简单的梳理，找出包片住户的性质和特点，再根据不同情况采取不同的入户方式：针对上班族采用错时工作制（中午下班和晚上、周末、节假日等时间段）；针对做生意的门面店铺等采取主动上门服务到店铺登记、错时工作日（通过管理出租房屋的房东和工地用工负责人进行登记）。具体入户方法的有六种：先易后难入户法、结伴入户法、不同时间段入户法、联动入户法、带着政策入户法、带着老册子入户法。在入户访查时，还要特别注意的是，民警须按规定着装，注意举止端庄、文明礼貌，尊重民间风俗和群众的生活习惯。应尽量避免在居民就寝后前往或一人进入单身女性家中。

二、真心实意服务居民赢得信任。入户走访大多数居民还是比较配合的，但也有部分居民还是不理解。比如：社区工作人员大多是晚上才来，家里的老人和孩子休息得早，这时候敲门，自然很不高兴。老百姓不理解，觉得居民的身份证信息派出所登记、工作情况单位上登记、孩子保健资料医院和卫生服务站里有，工作组和社区干部再入户，还有什么可登记的。“门难开，脸难看，话难听”自然是常有的事。这就需要社区工作人员沉下心、耐心解释，