



特邀策划:郭洪超
执行:王鑫 闫汝祥
统筹:岳建辉
组版编辑:宋海转
投稿邮箱:zksxfj@163.com

习近平指引信访工作“安民之道”

编者按:近日,央视网发布《习近平指引信访工作“安民之道”》。省市信
访工作联席会议要求各地各部门认真组织学习,领会其精髓要义,自觉撰
写心得体会,全面武装思想头脑,着眼更高站位、更宽视角、更深层次推进
信访工作。今本报全文刊发,以飨读者。②12

群众利益无小事,一枝一叶总关情。

信访工作是党和政府听取群众意见
建议的平台。去年7月,习近平总书记对
信访工作作出重要指示强调,“各级党
委、政府和领导干部要坚持把信访工
作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝
聚民心的一项重要工作,千方百计为群
众排忧解难”。

党的十八大以来,习近平总书记高
度重视信访工作,作出一系列重要指示,
为做好新形势下信访工作指明了努力方
向、提供了根本遵循,深刻体现了习总书
记坚持以人民为中心的领袖情怀。

**把心贴近人民——千方百计为群众
排忧解难**

必须始终坚持人民立场,不忘为民
初心。

习近平总书记在地方工作时,就非
常重视信访工作。在福建宁德,他提出了
“四下基层”制度,即信访接待下基层、现
场办公下基层、调查研究下基层、宣传党的
方针政策下基层;在浙江,他更是多次
到信访工作任务重的市县接访,亲自协
调解决群众生产生活中的实际困难和问
题;在《之江新语》《摆脱贫困》等著作中,
他也多次讲到信访工作……习总书记对

信访工作念兹在兹,始终把心紧紧贴近
人民。

治理之道,莫要于安民;安民之道,
在于察其疾苦。真挚的为民情怀是习
近平总书记鲜明的政治品格,他曾明确指出,
“对人民,要爱得真挚、爱得彻底、爱
得持久,就要深深懂得人民是历史创造
者的道理。”

人民群众的每次来信来访,都寄托着
对党和政府的信任与期盼。习近平总
书记曾强调,“关心、济助”每一个需要关
心救助的人,是我们的责任,也是我们
的义务。

早在担任福建宁德地委书记时,习
近平就一语中的指出了信访工作的为
民本质:“信访工作的首义,在于时刻把自己
看成人民中的一员,把心贴近人民。”
1988年12月20日,霞浦县委党校里举
行了宁德地区领导第一个下访接待日,
县公公司职工舒穗英反映一场洪水冲
走了家里的粮食和部分财产,写信要求
县里负责清理河道并赔偿经济损失。
习近平在了解详细情况后,便同地县有关
领导到舒穗英家察看,并提出了处理意见。
直到现在,年近古稀的舒穗英回想起
来仍记忆犹新,“没有想到,习书记会这
么快主动找到我”。

2007年,时任上海市委书记的习近平

更是再次强调,信访工作是党和政府
联系群众的桥梁、倾听群众呼声的窗口、
体察群众疾苦的重要途径,是构建社会
主义和谐社会的基础性工作。

党的十八大以来,“千方百计为群众
排忧解难”依然是习近平总书记就信访工
作一再强调的事。2017年7月,习总
书记对信访工作作出重要指示强调,要
切实依法及时就地解决群众合理诉求,
注重源头预防,夯实基层基础,加强法治
建设,健全化解机制,不断增强工作的前
瞻性、系统性、针对性,真正把解决信访
问题的过程作为践行党的群众路线、做
好群众工作的过程。

党的每一项工作必须以最广大人民根
本利益为最高标准。十八大以来,包括信
访在内的一系列提高保障和改善民生水
平的工作,始终贯穿于习近平总书记治
国理政的方方面面。习总书记亲自为全
党全国作出示范:把人民群众的小事当
成自己的大事,从人民群众关心的事情做
起,从让人民群众满意的事情做起,带领人
民不断创造美好生活!

**转变工作作风——到信访矛盾突出
的地方接待群众**

民惟邦本,本固邦宁。

深入基层做群众工作,是我们党的
优良传统。信访工作是直接与人民群众
打交道的工作,党员领导干部不能高高
在上,要更多地深入基层一线和广大群
众中间为群众排忧解难。

习近平总书记曾指出,“是否做到
‘有信必复,有访必答’就行了呢?我看,
还不行。”2007年,时任上海市委书记的

习近平在市信访工作会议上明确强调,
进一步转变工作作风,各级领导干部要
主动沉下去,到信访矛盾突出的地方接
待群众,到信访工作比较薄弱的地方现
场办公,推动工作重心下移,切实解决一
批信访问题,为基层起好示范带头作用。

2016年4月,习近平总书记就信
访工作作出重要指示时明确指出,加
强源头治理,努力将矛盾纠纷化解在
基层、化解在萌芽状态,避免小问题拖
成大问题,避免一般性问题演变成信
访突出问题。

此外,习近平总书记曾在著作《之江
新语》中强调领导干部主动下访的重要
性:变群众上访为领导主动下访,是我們
党的优良传统和作风,是每个领导干部
应尽的责任和义务。各级领导干部,都是
人民的勤务员。我们的责任,就是向人民
负责,为群众解难。

基层是群众信访的源头,又是解决
信访反映问题的关键。基层工作千头
万绪,广大基层干部长期处于一线工
作,为人民群众解决了大量的实际问
题。在信访工作中,基层干部应该把好
第一道岗。

……

情为民所系,权为民所用,利为民所
谋。习近平总书记作出的一系列重要指
示,让越来越多的信访干部迈开脚步,到
困难大、矛盾多的地方去解决问题;到群
众意见大、怨气大的地方去理顺情绪;到
工作推不开、情况复杂的地方面去打
开局面……把以人民为中心的发展思想落
实到践行党的群众路线、促进社会和谐稳
定的各项工作中,让人民群众的“获得
感”越来越强。

**开创信访工作新局面——造就一批
高素质的信访干部队伍**

信访部门是党和政府联系群众的桥
梁,是沟通民情的窗口。在老百姓心中,
信访干部代表着党和政府的形象。

如何抓好信访队伍建设?习近平总
书记曾强调,要进一步加强队伍建设,在
政治上着力培养、工作上全力支持、生活
上努力关心、努力造就一批高素质的信
访干部队伍。

在关于信访工作指示中,习近平总
书记更是提出了希望:建设一支对党忠
诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作
的高素质信访工作队伍,不断开创信访工
作新局面。

“做好信访工作,责任在领导,机制
在长效,关键在落实。各地要坚持‘分级
负责,归口管理’‘谁主管,谁负责’‘属
地管理’的原则,进一步增强工作的主动
性,层层负责,落实责任,党政主要领导
要负总责、亲自抓,分管领导要直接负责
具体抓,其他领导要主动配合、密切协
作,努力形成党委、政府统一协调、齐抓
共管的工作格局。”2003年,时任浙江省
委书记的习近平在全省信访工作会议上
就理清了信访工作的责任链条。

信访反映民生,民生关乎民心,民心
连着党心。2014年1月,习近平总
书记在中央政法工作会议上强调,要把群
众合理合法的利益诉求解决好,完善对维
护群众切身利益具有重大作用的制度,
强化法律在化解矛盾中的权威地位,使
群众由衷感到权益受到公平对待、利
益得到了有效维护。

德莫高于爱民,行莫高于利民。习近
乎总书记在党的十九大报告中指出:“我
国社会主要矛盾已经转化为人民日益增
长的美好生活需要和不平衡不充分的发
展之间的矛盾。”党的十九大擘画了新时
代发展的宏伟蓝图,开启了全面建设社
会主义现代化国家的新征程。随着人民
群众在民主、法治、公平、正义、安全、环
境方面的要求日益增长,信访矛盾也将
呈现新的变化和新的特点。

及时解决群众的信访诉求,把问题解
决在基层,把矛盾化解在萌芽状态,关键
在于严格落实信访工作责任。只有不断提
高信访工作专业化、法治化、信息化水
平,以责任落实推动信访工作的落实,充
分发挥信访部门职能作用,及时梳理群
众关切热点难点,不断完善政策措施,改
进工作,才能让国家的改革红利不断转化
为民生利好。

真心听民声,履责办实事。党的十八
大以来,在以习近平同志为核心的党中央
坚强领导下,信访部门进一步拓宽、畅
通民意诉求表达渠道,切实推动越来越
多的群众合理诉求得到妥善解决。“一切
向前走,都不能忘记走过的路;走得再远、
走到再光辉的未来,也不能忘记为什么出
发。”党员领导干部为群众多送一份温
暖,群众对干部就多生一份感情,信访工
作更是如此。筑梦中国,共建小康,信
访干部就应坚持以群众满意作为工作的最
高标准,以“群众利益无小事”的态度,诚
心诚意为老百姓解难题、办实事、做好事,
才能让人民群众有更多获得感、幸福
感、安全感。

(摘自央视网)



入户走访 精准扶贫

近日,市委群工部长、市信访局长陈宏来到市信访局对口帮扶村西华县东夏镇赵寨行政村调研。

在走访入户中,陈宏与农户亲切交谈,详细了解农户家庭情况、生产生活状况、目前存在的困难和各项帮扶措施落实情况,倾听贫困户对扶贫工作的意见和建议,向农户宣传扶贫攻坚相关政策。陈宏还嘱咐帮扶干部要积极做好精准扶贫政策宣传工作,入户走访要认真,宣传扶贫政策要细致,切实解决贫困户实际困难,提高帮扶村民满意度,帮助帮扶村早日脱贫。②12

王鑫 摄

中央信访工作联席会议简报 报道我市信访工作

本报讯 9月14日,最新一期中央信
访工作联席会议简报“贯彻十九大打
好攻坚战开创新局面专刊(161)”基层亮
点一文,专门刊发了市委书记刘继标等市
党政主要领导专题研究部署当前信访重
点工作,深入推进信访矛盾化解攻坚战。

简报指出,周口市委书记刘继标主
持召开市委常委会,就深入扎实推进信
访矛盾化解攻坚进行再部署、再推进、
再加压。刘继标强调,要一刻不能懈怠,

(王鑫)

热线电话解民忧

张延岭

“哎呀,我终于找到你了,没想到我
反映的问题,还没有到家就解决了,我
是专门跑过来向你们表示感谢的!”

“没事,大爷,这是我们工作职责,
你应该感谢县市党政的同志,是我
给你们打电话后,由市政所的工作人员
负责给你们换的井盖。”

这是扶沟县人民来访接待中心大
门口一位老人在接到“人民来信绿色通道”
宣传单时,突然发现县信访局电话科
的金秋香同志也在活动现场,就激动
地向她说出了这样的话。

原来,几天前金秋香刚到办公室,
就接到自称是城关镇杨国军老人打来的
电话,诉说他们居住的建设街与棉麻
一场交界处的窨井盖已经烂的无法使
用,给附近的居民生活带来了麻烦和
危险,但不知找哪个单位来处理此事,
今天就试着向信访局的热线电话反映,
希望信访部门督促解决。金秋香放下电

话后,立即向市政所的负责同志反映此
事,要求他们到现场查看解决。

市政所接到任务后,立即指派专人
到建设街查看现场,确定该井盖无法使
用后,及时将车上的新井盖换上。

杨国军老人打完电话后上街买菜
去了,没想到买菜回来的路上发现损坏
的井盖已不见,不知啥时间换上了新井
盖。老人把东西放回家后,就到信访局
电话科表示感谢,但金秋香上街参加信
访局举办的“人民来信绿色通道”宣
传活动去了。后来,他们碰巧在扶沟县人
民来访接待中心大门口不期而遇,就发
生了文章开头的一幕。②12



“四大攻坚”进行时

郸城:高质量打好打赢“四大攻坚”

本报讯 在“四大攻坚”期间,郸城
县严格执行省、市发出“攻坚战”作战
令,对“四项重点”工作进行科学指挥、
精心布阵、全面突击、重点击破、发挥
“三军”齐上的强大攻势,确保“四大
攻坚”工作打得响、打得巧、打得好。

层层落实责任,发挥“主力军”作用。
该县成立由县委副书记崔卫国任总
指挥长的指挥部,各任务组分别成
立攻坚组,细化任务,明确主攻方向,
制作作战版面示意图,精准施策。各相
关单位紧盯建立主攻阵地目标,充
分利用脱贫攻坚活动,调动扶贫工作
帮扶队、包村干部、一村一警、村干部

等人员,对照四个重点问题,把所有需
要排查的地方,进行拉网式排查,把排
查出来的问题和不稳定因素落实责任
到人,能及时化解的及时化解,不能及
时化解的进行明确标注,作为下步攻
坚目标,巩固好基层第一道维稳防线。

目前,全县排查重点矛盾纠纷146起,
其中标注在“四大攻坚”示意图上的疑
难问题有28起。加强配合联动,发挥“联合军”作
用。该县对各责任单位排查的重点疑
难问题作为集中重点解决对象。责任
单位积极向包乡镇的县处级领导、包
案县处级领导汇报,让县处级领导领

挥长汇报,进行领导约谈;到攻坚战结
束阶段,没有完成攻坚任务的,报总指
挥长研究处理意见,纳入县四制考核,
作为年度评先评优依据。

“四大攻坚”工作开展以来,该
县在攻坚战示意图上标注的28起信
访疑难问题,通过落实党政领导包案,
重点疑难案件研判解决等有效措施,
已办结27起,22起群众比较满意,达
到了攻坚战预期效果,严控了初访,治
理了重访,遏制了赴京上访,实现了
“信访总量稳中下降、信访秩序明显好
转、群众满意持续上升”的目标。②12

(杨中山)

开发区:“四大攻坚”助推矛盾化解

本报讯 (记者李凤霞 通讯员杨冰)
“四大攻坚”矛盾化解活动开展以
来,市经济技术开发区不断创新工作
方法,加大矛盾纠纷排查力度,提高依
法走访宣传氛围,强化在源头化解、控
制增量、减少存量和越级访上下功夫,
依法打击上访过程中违法的行为,为
“四大攻坚”活动打下良好的基础。

加大依法逐级走访宣传力度,提
高群众依法理性上访意识。为更有效
推进“四大攻坚”活动,9月8日,开发
区信访办利用周六广场人员密集的特

点,在开发区人民广场开展以“畅通信
访渠道,规范信访秩序,依法逐级走
访”为主题的信访宣传日活动。一是在
醒目位置张贴《信访条例》宣传资料,
悬挂宣传横幅,向居民普及信访须知、
依法信访程序等知识;二是设立信访
宣传服务站,向居民发放《信访条例》
宣传手册,更大范围地向居民宣传《信
访条例》,引导居民依法信访,规范信
访。三是坚决依法处置违法信访行为。
通过此次宣传活动,不仅让居民进一
步认识到依法信访的重要性,还增强

“攻坚”活动内容要求和工作进度要求,
严格按照上级文件要求落实,核心是
将访量降下来,把满意度提上去。三是
形成合力。坚持分级管理,逐级负责,
分类施治,合力攻坚,共同推动历史
遗留问题等疑难复杂信访问题及时就
地化解。四是确保成效。从严从实从细
落实各项信访矛盾筛选和化解工作措
施,着力找准问题症结上下功夫,明
确解决办法,确保“四大攻坚”工作有
序推进。截至目前,开发区对上级交办
和自排标注案件已全部办结。②12

太康:信访主渠道助力扫黑除恶专项斗争

本报讯 (记者李凤霞 通讯员张振
华)扫黑除恶专项斗争开展以来,太康
县信访系统认真贯彻中央、省、市决策
部署,积极行动,认真组织,广泛宣传发
动,畅通信访渠道,摸排涉黑涉恶线索,
及时向公安机关移交,助力扫黑除恶专
项斗争。

加强领导,高度重视。该县成立了
由县委副书记、政法委书记任组长,信
访局长任副组长的扫黑除恶专项斗争
信访工作领导小组,坚持以习近平同志
为核心的党中央作出的扫黑除恶专项
斗争重大决策为指导,把扫黑除恶与信
访维稳工作结合起来,充分发挥信访渠
道作用,在开展信访矛盾化解“四大攻
坚”活动中排查发现涉黑线索进行移
交,助力扫黑除恶专项斗争。

广泛宣传,营造氛围。充分发挥信
访窗口优势,该县信访局加大公共场
所的宣传力度,在县城和乡镇主要街道
悬挂横幅近千条、在县广场设置宣传展
板30块、电视台每天实时滚动播放字幕、
编发简报12期,积极发动群众参与扫
黑除恶专项斗争。②12