



# 新时代开创人民信访工作新局面的强大思想武器

——深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想

舒晓琴

习近平总书记高度重视信访工作,将人民群众来信来访作为了解群众期盼、总结为政得失的一面“镜子”。党的十八大以来,习近平总书记就加强和改进人民信访工作作出系列重要指示和重要论述,系统回答了信访工作是什么、信访形势怎么看、信访工作怎么干等重大理论和实践问题,形成了习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,这是以习近平同志为核心的党中央治国理政思想在信访工作的集中体现,是做好新时代人民信访工作的根本遵循。我们要认真学习贯彻、准确理解把握这一重要思想,使之成为引领新时代信访事业发展的强大思想武器。

## 一、深刻理解习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想的精神实质

习近平总书记在领导人民信访工作的实践中,不仅为信访工作指方向、明方法,而且亲力亲为做信访工作,直接阅批、回复群众来信,围绕做好新时代信访工作提出了一系列新理念新思想新战略,具有深刻思想内涵、坚实理论支撑、厚重实践基础。

学深悟透这一重要思想的主要内容。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想博大精深,涵盖了信访工作的方方面面,概括起来集中体现为“十个深刻指出”。一是深刻指出了信访制度是中国特色社会主义民主政治制度的有益补充,必须坚持、加强、创新、完善。二是深刻指出了信访工作是党的群众工作的重要平台,是送上门来的群众工作,要求进一步增强宗旨意识,做实做细群众工作,努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层,不断夯实党执政的群众基础。三是深刻指出了信访是反映社情民意的晴雨表,要求加强对社情民意新动向分析研判,及时提出改进工作、完善政策的建议。四是深刻指出了维权与维稳的关系,强调对涉及维权的维稳问题,首先是把群众合法诉求解决好,要求建立健全诉求表达、权益保障机制,努力让人民群众感到权益受到公平对待、利益得到有效维护。五是深刻指出了解决群众合理诉求与维护正常信访秩序的关系,要求做到诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理。六是深刻指出了从源头上预防和减少信访问题的重要性,要求落实重大决策社会稳定风险评估机制,完善多元化矛盾化解体系。七是深刻指出了基层是群众

信访的源头,又是解决信访问题的关键,要求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,一般性问题演变成信访突出问题。八是深刻指出了法治对做好信访工作的引领、保障作用,要求密织法律之网、强化法治之力,依法依规协调处理群众诉求,引导涉法涉诉信访问题在法治轨道上妥善解决。九是深刻指出了综合治理信访突出问题的重要意义,要求运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法,完善信访和人民调解、行政调解、司法调解联动的工作体系,解决好群众反映强烈的信访问题。十是深刻指出了做好信访工作是领导干部的重要政治责任,要求各级党委、政府和领导干部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,密切同群众联系,增强群众对党的信任,更好地为党和国家事业凝聚民心。

学深悟透这一重要思想的核心要义。一是坚持党的领导的根本保证。习近平总书记从坚持和发展中国特色社会主义的高度,深刻阐明了坚持党的领导是做好信访工作的根本保证。信访工作是党的群众工作的重要平台,党的领导是做好信访工作的最高原则、最大优势,我们必须坚持和加强党对信访工作的领导,为加强和改进新时代人民信访工作提供坚强保证。二是坚持以人民为中心的主题主线。习近平总书记要求信访工作必须千方百计为群众排忧解难,体现了强烈的宗旨意识、真挚的为民情怀,贯穿了以人民为中心的鲜明主题主线。作为党和政府密切联系群众的桥梁和纽带,我们必须将以人民为中心的发展思想自觉贯彻到信访工作各方面、全过程,切实把信访工作做到群众心坎上,真正聚人心、得民心。三是坚持维护群众合法权益的实践要求。习近平总书记高度重视维护群众合法权益,强调信訪问题事关群众切身利益,对依法及时就地解决群众合理诉求提出了具体明确的要求。面对送上门来的群众工作,我们必须以推动依法及时就地解决群众合法诉求为核心,带着感情疏导和化解群众矛盾,实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益。四是坚持群众路线的基本方法。习近平总书记强调,要真正把解决信訪问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程,明确了做好信访工作的基本方法。信访工作是一门做群众工作、协调利益关系的大学问,我们必须始终

坚持党的群众路线,充分发挥党的群众工作优势,做到矛盾问题发生在哪里、群众工作就做到哪里,不断提高群众对信访工作的满意度。五是坚持改革创新的时代标识。习近平总书记强调,要深化信访工作制度改革,开拓思路、完善机制。我们必须坚持改革创新、开拓进取,努力创造适应群众新需求、体现时代新特征的信访工作新模式,进一步提高信访工作质量和效率。

## 二、充分认识习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想的指导意义

习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,系统阐述了信访工作在党和国家工作大局中的重要地位和作用,科学揭示了新形势下信访工作的规律特点,对于推进信访工作创新、提高信访工作水平,具有重大理论和现实指导意义。

习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,系统阐述了信访工作在党和国家工作大局中的重要地位和作用,科学揭示了新形势下信访工作的规律特点,对于推进信访工作创新、提高信访工作水平,具有重大理论和现实指导意义。

高屋建瓴,为新时代人民信访工作开辟了更高的思想境界。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,是习近平新时代中国特色社会主义思想在信访工作领域的重大理论成果,立意深远、思想深邃,具有很强的思想性、理论性、指导性,标志着党的信访工作理论实现了历史性飞跃。我们要在真学真懂真信真用上下功夫,既知其然又知其所以然,引领新时代人民信访工作不断开辟新境界。

掌舵把航,为新时代人民信访工作注入了强大的精神动力。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,源自于长期的探索和实践。在河北正定,他在大街上摆桌子听取群众意见建议,通过发放调查问卷、民意测验表等纳民意、聚民智;在福建,他创造了领导干部“信访接待下基层、现场办公下基层、调查研究下基层、政策宣传下基层”的“四下基层”工作模式,建立完善了领导干部下访接待群众制度,在省信访局设立全国第一个网上“省长信箱”;在浙江,他率先在全国实行省委书记、省长与地市委书记、市长签“信访工作责任状”制度,推动党政领导层层签订责任书,压实信访工作责任,并亲自到问题多、矛盾集中、群众意见较大的县市接待来访群众,创造了引领全国信访工作的“浙江经验”;在上海,他建立了领导带头、层层落实的信访工作目标责任考核机制。特别是党的十八大以来,习近平总书记对信访工作高度重视,赋予了新的时代内涵、提出了新的时代使命。我们要把习近平总书记对信访工作的重视关心转化为强

铸魂定神,为新时代人民信访工作注入了强大的精神动力。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,源自于长期的探索和实践。在河北正定,他在大街上摆桌子听取群众意见建议,通过发放调查问卷、民意测验表等纳民意、聚民智;在福建,他创造了领导干部“信访接待下基层、现场办公下基层、调查研究下基层、政策宣传下基层”的“四下基层”工作模式,建立完善了领导干部下访接待群众制度,在省信访局设立全国第一个网上“省长信箱”;在浙江,他率先在全国实行省委书记、省长与地市委书记、市长签“信访工作责任状”制度,推动党政领导层层签订责任书,压实信访工作责任,并亲自到问题多、矛盾集中、群众意见较大的县市接待来访群众,创造了引领全国信访工作的“浙江经验”;在上海,他建立了领导带头、层层落实的信访工作目标责任考核机制。特别是党的十八大以来,习近平总书记对信访工作高度重视,赋予了新的时代内涵、提出了新的时代使命。我们要把习近平总书记对信访工作的重视关心转化为强

大精神动力,进一步激发斗志,提振精气神,不断提高做好新时代信访工作的能力水平。

## 三、切实增强践行习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的思想自觉

新时代呼唤新担当,新使命需要新作为。我们要把学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想作为首要政治任务和长期战略任务,在学做结合、学以致用上下功夫,切实增强学思践悟的自觉性坚定性,强化使命担当,精心履职尽责,笃信笃行、知行合一、见行见效,奋力谱写人民信访事业发展新篇章。

聚焦千方百计为群众排忧解难。牢固树立以人民为中心的发展思想,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,不断厚植党执政的群众基础。坚持用群众工作统领信访工作,把群众路线和群众工作方法贯穿信访工作全过程,积极探索实践新形势下密切联系群众工作的有效形式,动员社会力量参与解决信访问题,让党员干部更多地深入基层一线和广大群众中间为群众排忧解难,把党和政府的温暖传递到千家万户。坚持把群众满意不满意作为检验信访工作的第一标准,倾听群众呼声,真切了解群众在想什么、盼什么、要求什么、反对什么,办好听民情、化民忧、解民难的每一件事。坚持把维护群众合法权益作为信访工作的出发点和落脚点,按照“及时”和“就地”的要求,妥善解决关乎群众切身利益的信访问题,切实维护群众合法权益。

聚焦提高源头治理信访问题的能力水平。把源头和基层作为信访工作的着力点和工作重心,加强风险研判,强化源头治理,努力将矛盾纠纷化解在基层、化险在萌芽状态,防止小问题拖成大问题,避免一般性问题演变成信访突出问题。注重源头化解,完善矛盾纠纷排查化解机制,坚持定期排查与动态排查相结合、排查与化解相结合,切实将矛盾风险隐患发现在早、防范在先、处置在小。注重关口前移,坚持好发展好“枫桥经验”,狠抓基层基础,加强基层党组织、城乡社区群众自治组织建设,发挥好基层解决信访问题的责任主体作用。注重综合施策,善于运用法律、政策、经济、行政等多种手段和教育、调解、疏导等多种办法,善作善为、善作善成,切实解决群众反映的

合理诉求。注重依法决策,进一步健全决策机制和程序,完善社会稳定风险评估机制,涉及群众切身利益的重大决策出台前必须听取群众意见,从源头预防和减少信访问题。

聚焦推进信访工作制度改革。下大力气深化信访工作制度改革,用法治思维明晰信访工作职责,用法治方式解决矛盾和问题,用法治意识引导群众表达诉求,把信访纳入法治化轨道,推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的社会共识。严格落实诉讼与信访分离制度,把涉及民商事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来,建立健全依法处理涉法涉诉信访问题会商机制,做好群众涉法涉诉事项依法终结后的教育疏导,矛盾化解、帮扶救助。深入推进依法分类处理信访诉求工作,健全完善各级党委和政府信访工作机构与有权处理行政机关、有权处理行政内部信访工作机构与责任部门的沟通协调机制,确保信息共享、甄别导入顺畅。健全完善信访法律制度,研究细化《信访条例》配套措施,加快推进信访立法,加强信访工作党内法规制度建设,创新信访法治宣传教育,为信访法治化建设营造良好社会环境。深化信访工作机制创新,把发挥党的群众工作优势和发挥现代化科技优势结合起来,提供更便捷、更高效、更人性化的服务。

聚焦构建信访工作大格局。充分发挥党的领导和社会主义制度优势,统筹各方资源力量,努力构建党委政府统一协调、齐抓共管的信访工作格局,推动形成信访问题共治局面。健全完善信访工作责任体系,按照“谁主管、谁负责”的原则,层层健全和落实信访工作领导责任制,建立科学合理的考核体系,织密织牢横向到部门、纵向到基层的信访工作责任制网络。推动信访工作责任制落实,进一步细化属地责任、部门责任、领导责任,把工作细分到末端、责任落实到个人,做到事事明责、人人有责、易向问责,以信访责任压实推动信访工作落实。加强信访干部作风和能力建设,紧紧围绕政治坚定、业务精通、作风优良、善做群众工作的要求,把思想政治建设摆在首位,把纪律和规矩挺在前面,把能力建设贯穿始终,不断提高信访干部政治素质和专业化能力,永葆忠诚干净担当本色。②12

(作者:国务院副秘书长、国家信访局局長)



昨日,郸城县信访局局长马振玉深入巴集乡槐李村开展精准扶贫入户走访工作。走访中,马振玉和扶贫队员分头赶往联系贫困户家中,仔细询问他们的家庭状况,了解他们的生产生活情况和帮扶成效,鼓励他们增强克服困难的勇气和信心,自力更生,用勤劳的双手,早日实现脱贫致富。②12

杨中山 摄



信访广角



## 商水积极探索“信访+TV”模式

本报讯 为增强信访矛盾多元化解合力,近年来,商水县创新信访工作机制,积极探索“信访+TV”模式,开办《平安商水》电视宣传专栏,构建阳光信访。此专栏关注社情民意、维护群众权益,以讲述案例故事、评析道义法理的方式,服务社会大众,让信访工作在阳光下运行,不断提高信访工作的公信力和群众的满意度。

商水是一个农业大县,随着各项改革的深入和重点建设项目的推进,长期积累的各种矛盾和现实利益诉求叠加在一起,维护发展稳定的任务十分繁重。在商水县委、县政府主要领导的亲自过问下,县政法委、县委群众工作部、县电视台通力合作,在县委群众工作部设立《平安商水》栏目工作室,抽调政法、信访和县电视台工作人员,负责该栏目日常采编工作的组织和领导,并制定奖惩措施。该栏目分为《金牌调解》《信访咨询》《模范风采》等7个板块。每周选择3至5个板块制作1期节目,每期10至15分钟,在每日午间和晚上的《商水新闻》后播出。

《平安商水》栏目组在宣传报道中以信访工作为主线,报道内容包括矛盾纠纷调解案例分析、信訪问题答复解惑、信访法规政策宣传等。该栏目公布栏目组联系电话5455810及5512345,拓宽了栏目信息收集渠道。栏目组对栏目通讯员实行县、乡、村网格化管理,及时掌握矛盾纠纷线索,及早调解,及时报道,为平安建设和信访工作的了解和认同。此栏目越来越受到广大群众的欢迎,并吸引了部分同行单位来商水县参观、交流。

《平安商水》栏目开播以来,共播出节目100多期,实地走访群众76次,成功化解矛盾纠纷80多起,成为息诉罢访的“稳压器”,预防和减少了越级上访事项的发生。在此栏目的影响下,人民群众遵纪守法的自觉性和依法维权的意识进一步提高,全县信访总量逐年下降。②12  
(侯庆华 焦玉林)

## 扶沟县信访局举办第五届职工春季运动会

本报讯 为不断丰富机关干部职工的业余文化生活、增强他们的身体素质,2月23日上午,扶沟县信访局在县实验小学举办了第五届职工春季运动会,全体干部职工积极参与到此次运动会中。

此次运动会共设自行车慢骑、掷铅

球、多人多足、足球九宫格、篮球投篮、400米接力、小跳绳、乒乓球比赛、拔河等九个项目,队员按照力量均衡的原则分四个小组。9点左右,在简单的开幕式后,随着裁判员的一声哨响,比赛正式开始。赛场上,各组队员互不示弱,激烈的你争我

夺不时赢得阵阵掌声;赛场上,同志们的呐喊声、加油声和欢呼声此起彼伏,场面令人欢欣鼓舞。这次运动会会在利用短暂的时间,缓解扶贫工作队员的紧张情绪,让大家全身心投入到脱贫攻坚工作中。②12  
(张延岭)