

(深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想)

开创新时代人民信访工作新局面

——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论述

舒晓琴

内容提要：信访是反映社情民意的晴雨表。对于如何加强和改进人民信访工作，习近平总书记提出了一系列新观点新论断，为新时代人民信访工作指明前进方向、提供科学指南、作出顶层设计、注入精神动力。深刻学习领会、全面贯彻落实习近平总书记重要论述，扎实做好信访各项工作，必须坚持党的领导，坚持以人民为中心，坚持党的群众路线，不断推进改革创新。各级领导干部要切实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，切实把信访工作做到群众心坎上，真正聚人心、得民心，夯实党执政的群众基础。

习近平总书记历来十分重视信访工作，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。

党的十八大以来，习近平总书记围绕信访工作提出一系列新观点新论断，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。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分，是做好新时代人民信访工作的根本遵循。我们要深刻学习领会、全面贯彻落实，扎实做好信访各项工作，奋力开创新时代人民信访工作新局面。

理解精神实质，做到学深悟透、入脑入心

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，做好信访工作是领导干部的重要政治责任。各级党委和政府、各级领导干部必须进一步增强宗旨意识，千方百计为群众排忧解难，把群众合法诉求解决好，努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层，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，增强群众对党的信任，不断夯实党执政的群众基础。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，内容十分丰富，涵盖信访工作的方方面面，具有深刻思想内涵、坚实理论支撑、厚重实践基

础。做好新时代信访工作，必须学深悟透这一重要论述，特别是深刻理解贯穿其中的核心要义。

坚持党的领导。信访工作是党的群众工作的重要组成部分，事关群众切身利益和社会和谐稳定，党的领导是做好信访工作的根本保证和最大优势。习近平总书记强调，各级党委要加强对信访工作的领导。我们必须坚持和加强党对信访工作的领导，发挥政府主导作用，为加强和改进新时代人民信访工作提供坚强保证。

坚持以人民为中心。习近平总书记在福建工作时就强调，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。这体现了强烈的宗旨意识、真挚的为民情怀。作为党和政府密切联系群众的桥梁和纽带，信访系统必须坚定践行以人民为中心的发展思想，把群众合理合法的利益诉求解决好，切实把信访工作做到群众心坎上，真正聚人心、得民心，夯实党执政的群众基础。

坚持党的群众路线。习近平总书记强调，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。这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，我们必须始终践行党的

群众路线，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。近年来，全国信访系统扎实工作，广大信访干部付出大量艰辛努力，推动解决了一大批事关群众切身利益的问题，在维护改革发展稳定大局中发挥了重要作用。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理诉求为核心，带着感情和责任疏导化解信访矛盾，努力维护群众合法权益。

坚持改革创新。对于信访工作，习近平总书记还要求，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。党的十八届三中全会决定指出，改革信访工作制度。这确立了推动信访工作发展的时代标识。时代在发展，信访工作既要解决老难题也要解决新问题，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，建立健全诉求表达、权益保障机制，完善多元化矛盾化解体系，综合运用多种手段和办法，进一步提高信访工作的质量和效率。

认识指导意义，做到提高站位、统领全局

习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，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现实意义和深远历史意义。我们一定要从政治和全局的高度充分认识这一重要论述的重大意义，切实用以武装头脑、指导实践，坚定不移地贯彻落实到各项信访工作中，不断增强政治定力、政治判断力、政治执行力，进一步增强做好新时代人民信访工作的责任感使命感。

指明前进方向。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，让我们深刻认识到信访制度是我们党发扬人民民主、接受群众监督、维护群众权益、巩固执政基础的重要政治制度，政治属性是信访工作的基本属性。必须把旗帜鲜明讲政治放在第一位，坚守政治属性、把握政治方向、落实政治要求，全面加强信访系统党的政治建设，进一步强化对党忠诚、为党分忧、为党尽职、为民造福的政治担当，确保信访工作始终沿着正确方向前进。

提供科学指南。新时代，我国社会主要矛盾发生转化，群众权利意识、法治意识日益提升，群众信访诉求更加多样

化，信访工作面临新情况新问题新挑战。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，深刻阐述了做好信访工作的一系列重大辩证关系，为我们适应新形势新任务新要求，有效驾驭各种复杂局势、处理各类信访问题提供了科学方法和路径。要加强对社情民意新动向的分析研判，切实增强工作的前瞻性和主动性，更好应对新时代信访工作面临的挑战。

作出顶层设计。习近平总书记站在推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，对推动信访工作制度改革作出一系列重大决策部署，对完善信访工作制度作出顶层设计。我们要牢牢把握这一重要论述中蕴含的改革精神、改革部署、改革要求，坚定不移推进信访工作制度改革，进一步完善理念思路、体制机制、方法手段，不断提高信访工作专业化、法治化、信息化水平。

注入精神动力。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，源于长期的探索和实践。特别是党的十八大以来，习近平总书记赋予信访工作新的时代内涵，对信访干部给予亲切关怀、提出殷切期望。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，提升对党忠

诚、服务人民的精神境界，不断提高做群众工作的能力和水平。

增强行动自觉，做到学用贯通、知行合一

学懂是前提，弄通是关键，做实是根本。我们要以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述为根本遵循，强化使命担当，精心履职尽责。当前，应着力做好以下几方面工作。

千方百计为群众排忧解难。积极探索新形势下密切联系群众的有效形式，动员社会力量参与解决信访问题。让更多党员干部深入基层为群众排忧解难，走到群众身边，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，把群众满意不满意作为检验信访工作成效的第一标准。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。

提高源头治理信访问题的能力和水平。把源头和基层作为信访工作的着力点与工作重心。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”，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，切实解决群众反映的问题，满足其合理诉求。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，从源头预防和减少信访问题。

推进信访工作制度改革。用法治思维明晰信访工作职责，用法治手段解决矛盾和问题，用法治方式引导群众表达诉求，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，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的沟通协调机制，健全完善有权处理行政机关内部信访工作机构与相关责任部门的沟通协调机制，确保信息甄别、导入、共享顺畅。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。深化信访工作机制创新，把党的群众工作优势和现代科技优势结合起来，利用大数据和

人工智能为群众表达诉求、维护权益提供更便捷、高效、人性化的服务。

构建信访工作大格局。充分发挥党的领导和社会主义制度的优势，统筹各方资源力量，努力构建党委和政府统一协调、齐抓共管的信访工作大格局，推动形成信访问题共治局面。健全信访工作责任体系，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，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，不断提高信访干部的政治素质和专业能力。

（作者为国务院副秘书长、国家信访局局长）

（来源：《人民日报》2018年12月03日 07版）