

# 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

国务院副秘书长、国家信访局局长舒晓琴

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，强调信访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，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，充分发挥党的群众路线优势，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。

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，标志着我们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指明了正确的前进方向。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，深刻阐明了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。我们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，树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，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的方向前进。

谋篇布局，为新时代人民信访工作提供了科学的行动指

南。中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾发生重大变化，群众权利意识、自我意识、法治意识日益提升，群众信访诉求更加多元化、多层次，做好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思想，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。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思想为行动指南，学习好、实践好蕴含其中的马克思主义立场、观点、方法，一以贯之强化忧患意识、防范风险挑战，切实增强工作前瞻性、系统性、针对性，更好地担负起时代赋予的重任。

审时度势，为新时代人民信访工作作出了精准的改革设计。新时代，惟改革者进，惟创新者强，惟改革创新者胜。习近平总书记在领导人民信访工作谋新篇、开新局过程中，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了精准的改革设计。我们要牢牢把握习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想中蕴含的改革精神、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，努力在新起点上推动改

革实现新突破。

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、民意测验表等纳民言、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、层层落责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重要思想的行动自觉

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、化解在萌芽状态，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，涉及群众切实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。下大气力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、有权处理行政机关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、易于问责，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。

（来源：《求是》杂志 2018 年第 24 期）