
关于信访工作的思考及建言

朱志华

(浙江省公安厅, 浙江 杭州 310009)

【摘要】就浙江而言, 信访工作总体平稳, 在向好的方向发展, 但信访总量仍处于高位, 新情况新问题不断。导致信访高发的原因错综复杂, 既与我国经济转轨、社会转型密切相关, 又与我国传统历史、文化背景密不可分, 也不排除一些别有用心之人甚至国内外敌对势力的挑唆、策划、推波助澜的可能。因此, 要解决信访问题, 必须强领导、抓源头、打基础、重民生、清结案、多协调、讲方法、求规范、导舆论、惩违法、严责任、抓队伍。

【关键词】信访; 干群关系; 维稳; 民生; 建言; 浙江

【中图分类号】D631 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1674-3040 (2010) 05-0051-05

信访即来信来访, 是人民群众反映利益诉求、意见建议、申诉控告、检举揭发的重要渠道。古今中外都有信访, 但当今我国信访数量、规模和复杂程度, 堪称世界之最。每当敏感节庆、重大活动期间, 常出现上访人汇集京城省城的情况, 以至于形成了被人戏称的“上访经济”现象, 既为中央高层乃至各级领导所重视, 也受到了国内外舆论、社会各界的广泛关注。这从一个侧面折射出一个国家在现代化进程中的利益格局、民生民安、社会百态。做信访工作苦辣酸甜、百味俱陈, 存在这样那样的困惑, 被一些人称之为“天下第一难”工作。本文拟以浙江信访实践为例, 试图解析和探索当前的信访工作。

一、信访工作的形势、问题和特点

(一) 形势: 就总体而言, 浙江信访工作是平稳的, 在向好的方向发展。从量上看, 2005年至2007年, 浙江信访总量在逐年下降; 2009年与上年同比下降7.25%。从质上看, 赴京非访量在全国排位始终靠后, 是各省、市、区非访量最少的地区之一, 信访秩序持续好转。浙江信访工作的经验主要有以下几个方面。

一是领导重视, 强化责任。浙江省委常委每年开专门会议, 像分析经济形势一样分析信访形势, 像抓重点工作一样抓信访突出问题和群体性事件的解决, 强调各级领导守土有责。从2003年始, 省委、省政府、省人大、省政协主要领导带头, 到信访突出地区接待群众, 零距离倾听民生诉求、解决重大问题。至今, 省、市、县三级领导共接待访民1.6万人次, 群众满意率达90%以上; 其他三级部门领导下访4.1万余人次, 累计接待访民12万余批次, 化解9.5万起信访事项, 成效显著。同时, 把信访工作列入党政班子和干部考核内容, 实行责任追究, 迄今已有33个单位和59人被追责。

二是多措并举, 解决民生问题。信访问题说到底民生问题。浙江省委省政府把“事要解决”作为理顺民心、维护民权的核心, 高度重视民生民安, 采取省、市、县、乡四级党政领导包案、挂牌督办的办法, 确保“件件有结果”。同时, 采取政府救助、社会救济、民间互助的办法, 解决上访特困户的生活困难, 对赴京上访人员集中交办督办, 限期解决问题, 有效减少了信访存量。

收稿日期: 2010-08-01

作者简介: 朱志华, 浙江省公安厅副巡视员。

三是出台政策，协调各方利益。通过财力再分配，强化公共服务，在土地征用、环境保护、社会保障、公用事业等方面创新利益协调机制，把发展中的矛盾解决在发展过程中，防止和减少了信访问题的产生，有效控制信访“增量”。

四是依法规范，有序信访。引导群众改变“唯上”、“唯众”信访，而要“信理”、“信法”上访，同时对违反《信访条例》六条禁止性规定的人员进行法制教育，依法处置，并实行“接访、劝导、警告训诫、依法处理”四步工作法，信访秩序明显好转。

五是夯实基础，工作前移。重点是建立健全经常性矛盾排查化解制度。从2005年始，连续三年开展“信访工作基层基础建设年”活动，强调从村、社（社区）基层源头化解矛盾纠纷，并把工作触角向村民小组、社区楼道、企业车间延伸，变事后解决为事前解决，做到矛盾纠纷早发现、早化解，不积累、不激化，像“枫桥经验”那样，努力做到“小事不出村（社），大事不出镇，矛盾就地解决。”

（二）信访工作新情况、新特点。

1. 信访所反映的主要问题。一是涉土问题集体访突出。该类信访约占信访总量的17%，且集体上访逐步增多，规模较大。一个重要原因是浙江土地稀缺，经济发展快，用地瓶颈凸显。信访主要反映非法转让、强行征占、违规批地、破坏耕地、征地补偿不合理等问题。二是涉法涉诉问题居高不下。2006年以来，该类信访一直处上升态势，占比从10%左右升至目前的15%以上。主要诉求是对法院判决或裁定不服，反映公检法不依法办案、执法粗暴、徇私枉法、执行不力等。三是城乡建设问题较多。该类信访占比约为13%。主要反映拆迁手续不规范、补偿安置不合理、拆迁户不能及时回迁、强行拆迁、无法办产权证等问题。四是涉腐违纪及作风问题。此类信访占比约为10%左右。这类信访显现出群众对腐败问题的不满仍较强烈。主要反映贪污受贿、滥用职权、失职渎职、作风蛮横等。五是社保类问题的信访占比约为9%。主要涉及企业工资、养老金、医保、就业等问题。六是特殊利益群体信访。特殊利益群体涉及面广、政策性强、诉求集中，问题处理棘手。近年来，该类信访有增多趋势，也比较敏感。

2. 信访新特点。一是尽管连续数年信访量呈下降趋势，但信访总量目前仍处高位运行，近年来一直在40多万件（人）次高位徘徊。二是集体访呈逐步上升趋势。2007年，近15万件次；2008年，近20万次；2009年，达21万多件次。三是与经济建、体制改革关系密切的发展类矛盾纠纷凸显。例如因征地拆迁、企业改制、劳资纠纷、社会保障、市场搬迁、环境污染等引发的信访，近年又出现因高速铁路、高速公路、高压线网等重大工程建设而引发的信访。四是择机上访现象突出。相当部分人员往往选择在重大敏感的会议、节庆活动期间，到北京、到省里上访，制造和扩大影响，给政府施压。五是非访、极端访时有发生。虽然非访总量大幅下降，但仍有少数人坚持过高要求而无理上访、越级上访、缠访闹访，甚至采取过激、极端行为，企图通过“闹”来达到无理要求。有的采取打横幅、举标语、呼口号、穿状衣、撒材料、写血书、静坐、下跪等方法闹访，有的甚至携带刀具自残、汽油自焚、喝农药、告洋状（到外国驻华使领馆和驻华机构、找境外媒体告状）、阻断道路交通、打砸接待场所、围堵冲击党政机关等等。六是诉求主体多元化。从当前信访人员成分看，除了农民、职工、城镇居民、基层教师、乡村医生等人员外，还涉及外来民工、市场业主、学校学生、无业人员甚至个别外国人、境外人员等。

二、信访高发的原因剖析

有人说，信访是中国独特现象，事实上，古今中外，都有信访。古代所谓“拦路告状”、“击鼓鸣冤”；当代国外，也有议员受理信访，或政府要求访民通过写信、上网发邮件来受理信访，各国做法不一。共产党人开创群众信访制度的老祖宗是列宁。十月革命胜利后，列宁在彼得堡斯莫尔尼宫的办公室被称为“世界上最大的接待室”，列宁在这里亲自接待来自全国各地的基层工农兵群众，直接面对面地倾听他们的诉求、愿望，还批阅大量人民来信。一次，一名红军战士给他写信反映当地干部的严重腐败问题，战士说感到绝望，打算用结束生命来表示抗议。列宁见信后，立即指示当地领导人找到该战士并加以制止，并转告他派去的调查组马上就到。中国老一代革命领袖毛、刘、周、朱等，都高度重视群众的信访问题，早在延安时期，天下雨打雷，

一个老百姓说为什么不打死毛泽东，边区保卫部把他当反革命抓了起来，毛泽东闻讯即派人了解老百姓为什么骂他？后得知是因为税负太重，于是发动大生产运动，南泥湾一举成名，解决了边区部队、群众生活等一系列紧张困难问题，度过了抗日战争的艰难岁月，为胜利奠定了基础。

解放以来，信访工作一直存在，但发展至今，信访工作的规模、数量、形式、特点已达到了一个相当程度。仅以浙江为例，2007年信访总量为39万多人次，其中集体访近15万；2008年信访总量达46万多人次，集体访近20万；2009年信访总量为43万多人次，比上年少一些，但集体访有21万多，集体访三年间呈逐年上升态势。信量总量几乎和我省刑事立案数相近。原因何在？

（一）与经济转轨、社会转型密切相关。中国人均GDP已达3000美元以上，正进入中等偏低发达国家行列（浙江人均GDP为6400多美元；2009年，浙江农村居民人均纯收入达10007元，比全国农均高出近一倍，连续25年蝉联全国农民增收冠军）。按国际惯例，此时正逢战略机遇期，又是风险挑战期，正反两种发展趋势都存在。现在世界已进入信息化、后工业化时代（眼下又是后金融危机时期），而我国仍处在社会主义初级阶段，农业人口占大多数，社会主义、资本主义、封建主义的意识形态共存。经过三十多年的改革开放，我国社会已从传统的计划经济体制转轨到市场经济体制上来，城镇化的加快推进成为新的经济增长点（我国城镇化率1978年为17%，现在为46%，今后三十年是城镇化的关键期），几十年延续下来的户籍制度面临重大改革，社会群体一是大量从“单位人”转向“社会人”，二是农村人特别是大量农民工从农村转入城市打工。据统计，中国流动人口向非农产业转移的达到3亿多，超过日本国的总人口，为俄罗斯人口的90%，美国人口的66%，欧洲人口总量的53%。其中，广东省外来人口达2千多万，位居全国第一；浙江省为1800多万，位居每二，约占全省常住人口的22%。人口大流动、大迁徙，带来整个社会结构的大变化，社会群体已经大分化，形成不同的利益群体、利益格局和利益诉求。

（二）由不同利益诉求引发的矛盾纠纷、冲突集中，频发高发，甚至出现激化、对抗形式。从全国信访总量分析，80%涉及利益诉求。在改革开放初期，邓小平同志曾提出“让一部分人先富起来”的非均衡发展战略，具有非凡、高超的政治智慧，该战略的有效实施及其财富效应和示范效应，使中国从缺乏市场因素和普遍贫困的状态中走出来，对于启动中国经济体制改革，助推中国经济起飞至关重要。时至今日，非均衡发展机制所产生的负作用，使中国出现了区域失衡加剧、城乡差别拉大的趋势，出现了贫者越贫、富者越富的马太效应。按著名经济学家胡鞍钢的话说，这叫做“一个中国，四个世界”。也有人说，中国沿海像欧洲，西部像非洲。从上世纪八十年代中期以来，城乡居民收入差距呈总体扩大趋势，2009年更达到改革开放以来的最高水平。因此，胡锦涛总书记在“五一”讲话中强调要让劳动者“体面地劳动”；今年“两会”期间，温家宝总理强调指出，要把蛋糕做大，更要把蛋糕分好，要让人民过上“有尊严的生活”。换句话说，现在是到了要统筹协调、科学发展，逐步退出非均衡机制，走相对均衡发展、共同富裕道路的时候了。在公平与效率问题上，尽管存在一定程度的矛盾，但当前要从侧重效率转向更强调公平。当然，“公平最复杂”，“公平”只是相对而言。《礼记》提倡“大道之行也，天下为公”，但现实社会对“公平”见仁见智，衡量尺度不一。我国已经意识到要转变发展方式，但发展方式的转变尚需时日，故各种矛盾纠纷冲突仍很突出、尖锐。

从浙江情况看，随着城乡建设快速拓展，各地不断发生旧城改造、土地征用、拆迁安置等涉群利益矛盾。“逢征必闹”、“逢迁必闹”已成普遍现象，其数量居各类矛盾纠纷之首，其性质属于发展类矛盾。过去上项目，讲环保、交通、节能、成本评估，在当前形势下，更要高度重视维稳的风险评估。今年4月13日，辽宁庄河市城乡街道河泽社区等地上千名群众至庄河市政府集体上访，要求分配征地补偿款、举报居（村）委会负责人经济问题等，部分群众下跪持续约30分钟，引发网络热议，市长孙明对事件处置失当，造成恶劣影响，负主责被责令辞职。再一个社会关注焦点是环境污染问题。2006年我省东阳画水镇事件非常典型。另外涉及民生问题，有劳资纠纷，如企业主恶意欠薪。金融危机使大量企业减产停产甚至倒闭，企业主携款外逃，且受害者80%以上为外来民工，极易导致群体性矛盾激化。

从社会治安即民安角度看，可概括为三句话，人民内部矛盾凸显、刑事犯罪案件高发、对敌斗争十分复杂。同时，呈现出境内因素与境外因素相互作用，传统安全因素与非传统安全因素相互影响，“虚拟社会”与现实社会相互渗透，历史遗留问题和现实问题相互关联，人民内部矛盾与敌我矛盾相互交织等一系列新变化新特点。从公安机关受理的群众来信来访分析，一是要

求查办伤害案件成为信访热点、难点。群众要求尽快破案、弥补损失的愿望十分强烈。有些伤害案件因缺少证人证物，难以查清，甚至出现双方都认为办案单位偏袒对方、双方都要上访告状、公安夹在中间两头受责难的现象；另外，总有一些案件包括命案会成为“千古之谜”，任何国家的警察都不可能做到百分之百破获案件的。二是因金融危机而使经济犯罪活动明显增多，由此引发的信访也同步增加，如非法吸收公众存款、非法集资、诈骗等涉众型案件多发频发，涉及面广，且危害性大，仅上半年到省公安厅上访的就有 10 批，占集体上访总量的 30%。三是因交通事故引发的上访趋多，且有的信访行为相当激烈。去年我省共发生交通事故 23390 起，死亡 5689 人，受伤 25487 人，直接经济损失达八千八百多万元。四是应地方政府要求或指令，公安不当介入土地征用或拆迁等引发上访，或者在参与计划生育、村级选举、劝返信访对象等工作过程中，群众控告民警侵权，引发出新的公安信访问题。

（三）群众的民主意识、维权意识日渐觉醒、日益提升，但同时存在认识偏差。“文革”十年无法无天的惨痛教训，使党和国家、社会各界高度重视法治建设、法制教育。在改革开放的时代，国际社会的现代法治理念也得以在国内传播，社会大众的公民意识、权利意识、法治意识显著提高，这是现代文明和社会进步的一个重要标志。然而在一部分社会群体中，维权意识高涨，公民义务、责任意识却明显缺失，履行权利、义务不对称，甚至抱有“小事闹大、大闹大解决”心态，越级访、要挟访、无理访、极端访个案屡屡发生，偏离了依法上访、合理解决的正当途径。

（四）中国的传统历史、文化背景对人们思想行为的深刻烙印。有一种说法，东方文化强调德治礼教、人文精神，西方文化强调法治诉讼、科学理性，不无道理。中国几千年占统治地位的儒家文化，讲求王道仁政人治，崇尚明君、贤臣、清官、良吏，这些文化元素对老百姓的影响根深蒂固，建立现代社会的法治理念，不可能脱离和超越这一国情。也就是说，依法治国一不能脱离中国目前的生产力发展水平和社会结构，目前人治、法治两种社会现象并存，法治无疑是方向，但是个渐进过程，当前人情大于法、权力大于法、人脉征服社会尊严的现象仍存在；二不能脱离中国历史文化的延续和传统价值认知。事实上，在中国现实社会，既要重法治，也要重德治，必须处理好德治与法治的关系，要德法共治。虽然孔孟之道数千年一直处于主导地位，但同时在先秦时代，诸子百家中也有著名法家如申不害、管仲、韩非子、商鞅等，法治思想也非常深刻。在现实社会，许多老百姓“信访不信法”，既有文化认知上的原因，也有信访成本与效益原因。当下，通过信访，各级党委、政府为民办事，化解了大量矛盾纠纷，解决了大量老百姓的合理诉求，有的甚至纠正了法院终审判决有错的案子，使群众感受到信访的有效有用，且信访便捷、成本低，不像打官司走诉讼程序，周期长、成本高，许多老百姓也打不起官司。这就是中国访民为何如此之多的重要现实原因之一。

（五）党群、干群关系紧张，甚至因贪污腐败行为引发群众上访。过去我们的党群、干群关系非常好，淮海战役结束时，邓小平、陈毅同志曾说过一句十分经典的话，我们的胜利是“人民群众用小车推出来的”；冯白驹将军领导海南岛琼崖纵队坚持斗争 23 年，最困难时期仅剩 25 人，到解放大军渡海时已壮大为两万人，迎来了最后胜利的曙光。冯白驹的名言是：“山不藏人，人藏人”，意指共产党融合于人民群众之中，敌人永远消灭不了。而今我们已成执政党，而少数干部甚至党员领导干部却漠视群众疾苦，凡事先替自己考虑，甚至侵害群众利益、贪污腐败。在基层农村，有的村干部涉黑涉恶，采取贿选、恐吓、胁迫手段操纵村级选举，据浙江有关县市抽样统计，在新当选村长中，刑释解教人员占了 9.7%，个别乡镇高达 14%；有的因拆迁征地补偿不到位、村级财务混乱、村干部多吃多占、侵吞集体资产引发村民强烈不满。在执法机关，有些基层执法单位或不作为，或乱作为，执法态度粗暴，作风蛮横，甚至刑讯逼供，造成当事人非正常死亡，严重损害党和政府形象，导致群众长期上访。

（六）在一些群体性上访、闹访事件背后，存在别有用心之人甚至国内外敌对势力的挑唆、策划、推波助澜。西方反共反华势力，从根本上敌视和反对我国的意识形态和社会制度，亡我之心不死，企图采取西化和分化的战略手段，推翻和颠覆共产党的执政地位，遏制中国的崛起和强大。在政治上，用所谓的“民主”、“人权”、“言论自由”、“新闻自由”来打压中国，攻击污蔑我“专制”、“独裁”、“镇压异见人士”、“维权人士”；豢养、资助民运分子（主要是“六四”后逃亡国外的自由化动乱骨干）、“法轮功”、“三股势力”。事实上，民主既是目的，又是手段，且有不同形式，东西方民主不一样，社会主义民主和资本主义民主不一样，即使西方民主，英、美、日、德等国也各不相同；中国不能唯西方民主马首是瞻，国情不同，民主进程不同，文化传统、民俗习惯不同，民主的形式、内容、特点都有很大差异，“适合自己的才是最好的”。当前世界已进入互联网时代，西方

敌对势力、对华不友好的境外媒体等往往借助网络、报纸、电台等载体，抓住一点，不及其余，真真假假，无限放大，甚至造谣歪曲、颠倒黑白、混淆视听，无所不用其极。国内一些受过打击处理、对社会不满或怀有政治目的的人（非直接利益群体）与境外势力相呼应，遇有群众上访或群体性突发事件，东西呼应、南北串联，快速传递信息、在互联网上假造“民意”、挑动内乱、离间党群关系、大肆炒作、助推影响、扩大事态，炮制“轰动效应”，向党和政府施压。可以说，当前信访工作一个很大的难点就在于人民内部矛盾与敌我矛盾、刑事犯罪活动交织在一起，老百姓的利益诉求和敌对势力政治目的交织在一起，十分棘手。

三、信访工作的对策建言

胡锦涛总书记指出，当前“信访问题回避不了，工作要坚持不懈抓下去”。国务院秘书长马凯也强调信访工作要“思想不滑坡，力度不减弱，标准不降低”。

（一）强领导。信访工作事关维稳，对于各级领导而言，发展是硬道理，稳定是硬任务，发展是第一要务，稳定是第一责任；信访工作也是党和政府联系群众的桥梁与纽带，是倾听群众诉求和呼声的窗口，有助于改善和促进党和政府的工作，是构建和谐社会的基础；信访工作还关系到密切党群关系和巩固党的执政地位，是我党群众工作的重要组成部分。因此，各级领导务必高度重视，切实强化信访工作。

（二）抓源头。要从根本上解决信访问题，必须从源头上化解社会矛盾，解决好利益诉求问题；半路截访、北京劝返都是治标不治本，解决问题绝大多数还是要回到当地。前国家信访局长曾讲过三个 80%，老百姓信访诉求 80%是有理或部分有理的，80%问题是应由基层解决的，80%疑难信访经过努力是可以解决的。退一步讲，即使有的信访问题一时难以解决，也要尽可能把当事人吸附、稳控在当地，而不能让其频繁上访，甚至闹访、扰序、滋事，增加整个社会的管理成本。

（三）打基础。信访问题绝大部分起自社会底层，与基层政权建设、社会基础管理网络关系极大。因此信访工作的重心必须下沉下移，构建起党政领导、部门联动、各界参与、机制完善的综合治理平台，力求做到像“枫桥经验”那样，“小事不出村、组，大事不出镇（乡）县，矛盾纠纷不上交”。

（四）重民生。民生就是政治，大量信访问题都是由民生引发。共产党人立党宗旨就是全心全意为人民服务，现在执政更须强调“以人为本”、“执政为民”，这也是科学发展观的核心所在。只有解决好老百姓的民生、民安、民富问题，把群众的冷暖疾苦放在心上，才能实现天下和顺、安居乐业、社会和谐。重庆市委书记薄熙来亲自主导 20 万干部大走访，要求下去干部在基层与民同吃住，结“穷亲戚”，要求领导投入 50%以上精力抓解困，50%以上财政用于民生。至今重庆已投入财力 48 亿多，解决信访案 8.5 万余件，受益百姓达 200 万人。薄熙来讲，信访工作不要“扬汤止沸”，把矛盾硬压下去，而要“釜底抽薪”，解决问题，息访息诉。重庆重民生的经验无疑是有借鉴意义的。

（五）清积案。积案从某种意义上说也是一种积怨，甚至成为社会不稳定因素。消解积案，需要我们付出更多的诚心、爱心、耐心、恒心，同时需要政策、法律、经济、教育等多种手段，多管齐下，务求减少信访“存量”，不再出现新的“增量”。说到底，解决信访问题，关键是“盯住事”，“事要解决”是根本和重点。

（六）多协调。做好信访工作，政府、部门、单位、上下左右之间的协调、沟通、对接非常重要。它往往是一项系统工程，涉及政治、经济、法律、政策、劳动保障、社会救助、教育卫生等不同领域的问题，学问很深，涉及面很广，对锻炼提高干部的组织能力、应变能力、公关能力也大有裨益。

（七）讲方法。方法得当与否，事关成功、失败。战争年代，毛泽东同志曾强调“政策和策略是党的生命”、“万万不可粗心大意”。从宏观哲学角度讲，政策和策略都与“方法论”范畴密切相关。信访工作中，既有共性，又有个性，个性就要求一把

钥匙开一把锁，因人因事因地制宜，讲求方式方法，细节决定成败。

（八）求规范。近几年开展的大排查、大接访、大化解都取得相当成效和经验，将这些成果上升到制度规范的层面，形成常态、机制化运作模式，如省领导下访、公安厅局长接待日、市县委书记大接访等等，才能促使信访工作良性发展，才不会发生“其兴也勃，其亡也忽”那种“人亡政息”之事。

（九）导舆论。过去常说枪杆子、笔杆子是治国两大利器。毛泽东同志主张“政治家办报”，江泽民同志也讲过正确舆论导向是国家之福、人民之福，错误舆论导向是国家之祸、人民之祸一类的话。意识形态领域的较量从来就十分尖锐、复杂甚至激烈。国际上的话语主导权还掌握在西方国家、西方媒体手中，国内的主流舆论导向我们必须牢牢把握，尤其要十分关注、重视涉及信访的网络舆情，疏导社会公众的心理情绪。现在往往是媒体猎奇、利益驱动，网上炒作、中介推手，内外勾结、借题发挥。所以，一定要防范负面、恶意扩散效应，以及别有用心、敌对势力从中插手、推波助澜。

（十）惩违法。信访问题中，往往有理、部分有理、无理交织在一起，或诉求合理、行为手段违法违规。对于那些非访、闹访、极端访、扰序滋事，甚至搞打砸抢的人；对于那些组织策划、内外勾结、利用信访问题蓄意破坏社会稳定，危害国家安全的人和事，必须严格执法、依法处置。只有打击、惩治了极个别严重违法者，才能维护正常的信访秩序，切实保护当事人的正当权益。

（十一）严责任。要进一步落实信访工作的领导责任、部门责任，明确事权单位的主体责任。对于拖延、敷衍、不作为、乱作为甚至造成恶劣影响和严重后果的，必须坚决行使“一票否决制”和责任追究制，包括纪律责任和法律责任，确保信访问题得到及时、有效解决。

（十二）抓队伍。“政治路线确定之后，干部就是决定因素”。信访干部有什么样的精神状态、道德情怀、态度作风、能力水平，很大程度上将决定信访工作的绩效成败，将直接或间接影响老百姓对共产党的观感和执政党的地位。信访干部长年累月任劳任怨，默默无闻，很苦很累，因此对信访干部在政治上要高看一眼，待遇上倾斜一些，在同等条件下应优先提拔、优先重用。这也是对广大信访干部的一种激励和鞭策。