

信访干部必须增强履职尽责能力

姜金兵

习近平总书记强调，要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。面对新时代信访工作新形势、党委政府新要求、人民群众新期待，信访干部要认真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，坚持以人民为中心，切实增强履职尽责的能力，全面提升做好信访工作的本领，更好地为民解难、为党分忧，为经济社会高质量发展积极贡献力量。

着力增强法律政策宣讲能力和思想症结疏导能力

法治化是信访制度改革的目标取向，无论解决问题、维护群众合法权益，还是化解矛盾、促进社会和谐稳定，都必须发挥法治的引领保障作用，坚持依法按政策办事。信访干部要增强法治思维和能力，把法律政策宣讲贯穿信访工作全过程，推动问题依法按政策解决，引导群众依法理性表达诉求。做好法律政策宣讲工作，讲政治是根本、懂法律是前提、善表达是关键。讲政治，就是要坚定政治信仰，站稳政治立场，坚持正确政治方向，始终同党中央保持高度一致，坚定不移地贯彻执行党的路线、方针和政策。懂法律，就是要带头学法守法用法，自觉提升法律素养，精通常用法律法规以及相关政策制度，准确把握精神实质和具体要求，提升运用法治思维和方式解决问题的水平。善表达，就是要把法律政策宣传应用自然地落实于信访工作实践，在接访中善用百姓语言解疑释惑，在办理中坚持依法依规处置，在回复时阐明法律政策依据，使信访群众心悦诚服。

信访工作本质上是群众工作，群众信访很多情况下与思想不通、情绪不畅有关，有时还带有对抗心理，需要有针对性地引导、感化。信访干部要真诚平等与群众沟通对话，坚持法理情并用，耐心细致教育疏导。做好思想教育疏导工作，关键是要站稳立场、真诚相待，换位思考、耐心倾听，情理并用、春风化雨，用温暖话语和热情服务赢得群众的认可。站稳立场、真诚相待，就是要牢固树立全心全意为人民服务的思想，强化群众观念，站稳群众立场，增强群众感情，一切以群众利益为重、以群众满意为准、以群众工作为本，把群众当家人、把群众的事当家事，用真诚赢得信任。换位思考、耐心倾听，就是要增强同理心和共情力，能够将心比心，设身处地为群众考虑，耐心倾听诉求，包容负面情绪，用耐心消减对立。情理并用、春风化雨，就是要掌握心理学知识和沟通技巧，更多地摆事实、讲道理，春风化雨、心平气和地沟通，动之以情、晓之以理、明之以义，消除群众心理疙瘩，打开心结。



着力增强信访矛盾化解能力

信访问题涉及群众切身利益，解决问题是信访工作的根本出发点和落脚点。信访干部要把工作着力点放在推动解决问题、化解矛盾上，对群众信访事项规范办、跟踪办、动真办，尽最大努力维护好群众合法权益。做好信访矛盾化解工作，业务规范、方法科学、作风优良是三大保障。业务规范，就是要牢固确立标准化理念，熟练掌握基础业务，严格落实工作规则和业务标准，应用“阳光信访”信息系统准确高效流转办理信访事项，推动信访事项规范办结、信访问题实体解决。方法科学，就是要坚持具体问题具体分析，抓住主要矛盾和矛盾的主要方面，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，千方百计解决群众反映的问题。作风优良，就是要始终保持信访为民的责任担当、严谨务实的工作态度和奋发有为的精神状态，攻坚克难，抓铁有痕，踏石留印，做到问题不解决不罢休。

着力增强预警预测的研判能力和应急事件处置能力

信访工作重心在基层、重点在源头，必须坚持重心下移、关口前移，抓早抓小抓苗头，把各类矛盾隐患发现在早、防范在先、化解在萌芽状态。信访干部要加强预警预测预防，主动深入分析研究，敏锐捕捉普遍性、规律性、倾向性问题，提出可行性建议，积极推动落实，当好党委政府参谋助手。高质量的预警研判，需要做到信息汇集全面、综合分析精准、成果应用有力。信息汇集全面，就是既要着眼宏观、提高站位，对党委政府重大决策重要政策加强学习研究，了解掌握社会面反映动态，利益相关地区、群体感触感受，又要定期排查信访矛盾隐患，收集整理重点群体、重点人员、重点案件情况及热点、难点问题，摸清苗头性、倾向性、行动性信息。综合分析精准，就是要增强思考力和洞察力，强化问题导向，深入调查研究，深度挖掘信息，科学辩证地分析，透过现象看本质，发现潜在问题，提出对策建议，形成有问题、有分析、有措施的调研报告。成果应用有力，就是要及时把研判预警信息传递到党委政府和相关职能部门，推动调整完善政策，促进信访问题解决，提前采取有针对性措施有效化解矛盾，避免小问题拖成大问题、一般性问题变成信访突出问题、信访突出问题酿成群体性事件。

在维护群众权益的基础上，做好重大活动信访保障、维护社会和谐稳定，是信访干部的重要职责所在。信访干部要树立底线思维，强化实战意识，善于驾驭复杂局面，积极稳妥处置应对突发情况，最大限度控制减小事件影响。做好应急事件处置工作，重点是要提高制度执行力、应急处置力和舆论引导力。提高制度执行力，就是要注重完善制度、健全应急预案、组建专兼结合队伍、强化业务培训，加强备战备勤，在突发事件面前不慌不乱，时刻保持头脑清醒，有条不紊地按照预案开展工作。提高应急处置力，就是要按

照宜早不宜迟、宜快不宜慢、宜散不宜聚的原则，快速反应，稳妥应对，积极协调配合相关部门依法、文明、快速、安全、有序疏散分流人群，稳定群众情绪，引导信访人理性表达诉求、依法维护权益。提高舆论引导力，就是要用好融媒体平台，线上线下同时发力，及时、主动、客观地发布权威消息、回应群众关切，通报事件的过程与处置进展，赢得工作主动权，防止产生次生影响。

着力增强汇聚资源力量协调能力

信访工作是社会性工作，涉及方方面面，需要党委政府坚强领导，需要相关责任主体履职尽责，需要社会力量参与协助。信访干部要充分发挥协调作用，压实工作责任，汇聚资源力量，调动各方积极性，构建齐抓共管的信访工作格局，形成强大工作合力。做好协调工作，要在搭建平台、创新机制、督促落实上下功夫。善于搭建平台，就是要发挥联席会议机制优势，搭建领导干部接访下访平台、职能部门联合接访平台、接访现场会办交办平台、重点事项督查督办平台，推动信访人与责任单位以及相关责任主体之间平等对话，商以求同、协以成事，找到利益平衡点，形成一致处理意见。善于创新机制，就是要创新运用“访调对接”、公开听证、信访评议等积案攻坚机制，聚焦突出问题与薄弱环节，组织第三方力量有序参与，必要时进行联合调查、专题调研，推动完善政策措施、集中化解矛盾。善于督促落实，就是要动真碰硬开展跟踪督办、督查通报，推动各级各部门及其领导干部认真履行信访工作责任，严格落实接访下访等制度，及时有效解决问题，让人民群众满意。