

# 学习贯彻《信访工作条例》 促进社会和谐稳定

## 坚持人民至上 为群众排忧解难

齐齐哈尔市信访局

中共中央、国务院印发的《信访工作条例》(以下简称《条例》)2022年5月1日起正式施行。《条例》以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入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,形成了我国全面规范信访工作的第一部党内法规,是在新的历史起点上推动实现信访工作高质量发展的纲领性文件,是做好新时代信访工作的基本遵循。

齐齐哈尔市深入学习领会习近平总书记关于信访工作的重要指示精神,深刻领悟“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力,以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉不折不扣抓好《条例》的贯彻落实。

### 深刻理解把握《条例》的鲜明特点

进一步增强学习贯彻的自觉性、主动性。《条例》坚持和加强党对信访工作的全面领导,实现了对信访工作领域的全覆盖,系统整合提升了党的十八大以来信访制度改革成果,构建起较为完

整的信访工作监督体系,是以科学理论指导新时代信访工作的顶层设计。

要深刻认识制定出台条例的重大意义,切实把思想和行动统一到以习近平同志为核心的党中央决策部署上来,把学习宣传贯彻《条例》作为一项重要政治任务,扎实做好《条例》的学习培训、宣传解读和落实督促检查,在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。

### 准确把握把握《条例》的核心要义和基本要求

要把《条例》明确的各项任务要求不折不扣落到实处。

一是准确把握把握坚持党的领导这一最高原则,把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程,牢记“为民解难、为党分忧”的政治责任,完善“党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”的信访工作格局。

二是准确把握把握坚持人民至上这一根本

要求,及时掌握社情民意,切实维护群众合法权益,创新群众工作思路方法,把了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的要求落到实处。

三是准确理解把握聚焦责任落实这一关键环节,落实领导责任,强化属地和部门责任,严格责任追究,真正以责任到位确保工作到位。

四是准确理解把握运用法治思维和法治方式这一基本方法,抓住源头治理这一治本之策,依法维护群众权益、规范信访秩序,法理情并用推动“事心双解”。

### 把学习贯彻《条例》作为政治任务抓好落实

要把学习贯彻《条例》作为当前和今后一个时期信访工作的重要政治任务,以钉钉子精神抓好落实。

一是要坚持高位推动。制定切实可行的学习贯彻方案,一体推进党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织、国有企事业单位的学习贯彻工

作,形成工作合力,让干部群众更好了解掌握新时代信访工作的方针政策、了解信访的基本程序、知晓应该遵守的行为规范,引导信访群众依法理性表达诉求、自觉维护社会秩序,确保各项任务要求落地落实。

二是要加强教育宣传。把学习《条例》列入各级干部教育培训总体规划和年度计划,把宣传《条例》作为“八五”普法的重要内容,推动《条例》进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位,营造浓厚氛围。要对标对表《条例》规定和要求,对涉及信访工作有关制度规定进行认真清理,制定完善符合规定、相互衔接、操作性强的运行机制,确保《条例》真正落实落地。

三是要强化督导检查。将《条例》实施情况作为信访工作考核重要内容,加大对《条例》学习宣传贯彻的督导检查力度,及时发现、总结推广经验,确保信访工作严格按照《条例》规定得到全面规范,质量水平实现整体提升。把实施《条例》纳入法治建设、平安建设重要内容进行督导检查,确保落实到位,以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

## 准确把握核心要义 全面推进信访工作

七台河市信访局

中共中央、国务院印发《信访工作条例》(以下简称《条例》),明确了坚持和加强党对信访工作的全面领导,规范了信访工作体制机制,优化了信访事项处理程序,构建完善信访工作监督体系。《条例》对信访人行为、信访工作人员行为进行了双向规范,实现了信访工作领域全覆盖,是新时代信访工作的基本遵循。

### 加强党对信访工作的全面领导

坚持党的全面领导是做好信访工作的最高原则、最大优势,也是信访工作政治性的鲜明体现。《条例》深刻揭示了信访工作的根本属性,阐明了信访工作承载的政治参与、权利保障、民主监督等重要功能,阐明了信访工作的鲜明特色、价值追求、重要保障、基本方法和治本之策。

《条例》以加强党的领导为统领,从政治引领、工作遵循、组织保证等三个方面加强对信访工作的统一领导,把党的领导贯彻到信访工作全过程和各方面,确保信访工作始终沿着正确的政治方向前进。

### 积极构建完善新时代信访工作体制机制

信访工作是一项全局性、系统性的工作。《条例》首次对信访工作联席会议机制进行了规定,并对地方各级信访工作联席会议提出规范要求。

构建信访工作体制和工作格局是做好新时代信访工作的重中之重,要压实各方责任,增强信访工作的系统性、联动性、协同性,健全完善信访工作联席会议机制,研究重大事项,解决突出问题,坚持和发展新时代“枫桥经验”,加强源头预防,夯实基层基础,把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

### 规范和优化信访事项处理程序

信访问题是社会矛盾的具体反映,解决信访问题需要多个部门参与、综合施策、协同发力。《条例》从坚持法治思维角度,对各机关、单位处理信访事项作出全面规范,既明确了统一要求,又兼顾了不同机关、单位的特殊性,强调要坚持多元化解,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法,多措并举化解矛盾纠纷。要求各职能部门按照“三位一体”要求,依法处理职责范围内的信访问题,保障群众合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法结果。

### 构建完善信访工作监督体系

《条例》构建起包括监督责任、监督机制、责任追究在内的监督体系。在强化党委和政府监督方面,从党委和政府、信访工作联席会议和信访部门、党委和政府督查部门三个层面,对信访督查的主体、内容作出规定。

在强化信访部门督查方面,明确求对信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议,有关机关、单位应当书面反馈采纳情况;在强化对机关单位及其工作人员责任追究方面,分别规定了引发问题责任、登记转送交办责任、受理问题责任、处理问题责任和其他责任;在信访人违法行为处理方面,对信访人在信访过程中违反“六个不得”的行为明确了处理方式和依据,同时对违法行为处理作出规定,强调“构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任”。

### 着力提高做好信访工作的能力

《条例》明确各级领导干部在信访工作中应当担负的重要职责,总结和固化了领导干部阅办来信和网上信访、定期接待下访、包案化解突出问题等制度改革成果,有效提升信访工作科学化、规范化、制度化水平。同时,要求各级党委和政府加强信访部门建设,打造高素质专业化信访干部队伍。

《条例》的颁布实施,必将充分发挥信访工作在化解社会矛盾、评估政策得失、促进社会公正、维护社会稳定等方面的积极作用,将更好地把信访制度优势转化为社会治理效能,有效服务建设更高水平的平安中国。

## 久久为功抓学习 善作善成促落实

绥化市信访局

中共中央、国务院印发的《信访工作条例》(以下简称《条例》),是我国全面规范信访工作的第一部党内法规,为做好新时代信访工作提供了根本遵循,起到了“掌舵领航”“把脉定向”的重要作用。绥化市信访干部要把学习用好《条例》作为当前和今后一段时期的重要政治任务,持续把学习宣传贯彻引向深入,在学习中提高履职能力水平,在落实中牢记职责使命,认真做好《条例》的宣传者、实践者和推动者。

### 提高政治站位,当好《条例》的宣传者

《条例》紧紧围绕党中央决策部署,逐条逐项就如何贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想进行了系统回答,对于坚持党对信访工作的全面领导,理顺信访工作体制机制,进一步规范化和加强新时代信访工作,具有十分重要的意义。

绥化市信访干部要坚持从大局出发,牢记“为党分忧、为民解难”的职责使命,努力在贯彻落实《条例》上走在前、做表率。一要集中精力抓学习。及时将《条例》纳入信访战线全年学习计划,确保《条例》学习入脑入心、见行见效。二要全面动员抓宣传。与司法、宣传部门联动配合,深入开展《条例》集中宣传月活动,以

点带面,让社会各界普遍关注《条例》、各级机关、单位严格落实《条例》、广大群众运用《条例》,形成全社会积极参与的浓厚氛围。三要结合实际抓培训。在全市信访战线常态化开展专题培训,引导广大信访干部自觉从大局大势中谋划推动信访工作,以实际行动践行好《条例》要求。

二要联系群众上下功夫。坚持和发展新时代“枫桥经验”和“东莱精神”,将心比心、以心换心,用心用情用智做法做好群众工作,以实际行动践行好《条例》要求。二要在转变作风上下功夫。严格落实领导干部“三访一包”制度,变群众上访为主动下访,深入一线解决好百姓的“三最”问题,用领导干部的“辛苦指数”换百姓的“幸福指数”。三要在务求实效上下功夫。按照省委关于信访工作“三个全覆

盖”“三个同步”要求,不断健全完善“四个体系”,最大限度方便群众反映诉求,切实维护群众合法权益。

### 认真履职尽责,当好《条例》的推动者

《条例》立足理顺信访机制、明确信访责任,确立了党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的新时代信访工作“五位一体”工作格局。信访干部要带头履职尽责,敢于担当作为,聚焦信访工作目标任务,全力以赴抓好落实,努力开创信访工作新局面。

一要认真化解信访问题。对所有重点群体、重点问题,成立工作专班,加强调度会商,全力解决重点领域信访突出问题,提高化解质量,防止重复信访。同时,抓好初信初访治理,及时就地解决群众反映问题。二要依法规范信访秩序。将《条例》落实到信访工作各方面、全过程,坚持在法治轨道上解决问题、化解矛盾,依法分类处理信访事项,规范信访工作流程,公平合理解决群众反映问题。同时,加大宣传教育和信息化信访工作力度,引导群众正确认识信访权利,依法表达合理诉求,推动信访秩序持续向好,以优异的信访工作成绩迎接党的二十大胜利召开。

## 筑牢法制根基

## 做好新时代信访工作

双鸭山市信访局

《信访工作条例》(以下简称《条例》)的出台,进一步坚持和加强了党对信访工作的全面领导,明确了新时代信访工作的原则要求、理顺了信访工作体制机制,为规范和加强新时代信访工作提供了基本遵循。

### 要紧抓宣传引导这个“关键点”

《条例》宣传是信访工作当前的重要任务,信访部门肩负着宣传党和国家路线方针政策、宣传信访政策法规的重任。要紧紧聚焦宣传主体,突出宣传实效,采取内容丰富的宣传手段。在接待群众来访、信访普法等工作或活动过程中,树立鲜明的宣传主题,深入浅出讲解和展示《条例》内容,告知信访人的权利与义务、信访事项办理流程、检举控告等政策法规,引导广大人民群众依法依规、理性、有序、文明信访,维护正常的信访秩序和信访人的合法权益,形成尊重法律、理解信访的良好氛围。

### 要把准工作方向这个“突破点”

《条例》自始至终都贯穿着畅通信访渠道这条主线,畅通信访渠道至关重要。在与干部群众打交道时,要自觉摆正位置,牢固树立“信访无小事”的思想,把信访群众当“家人”,把群众来信当“家书”,把信访工作当“家业”,对于信访群众的来信、来电、来电等,办理回复要及时、有效,确保民意、民情、民智顺畅上传领导机关。

要充分发挥社会各界在信访工作中的作用,积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织,参与接访、化解纠纷活动的机制,努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。要深化系统应用,加强信访服务网站、信访“公众号”、信访“客户端”等建设,实现办信、接访、网上投诉、督查督办等信访事项的网上流转,推动信访事项办理情况和结果网上公开,努力把网上信访打造成群众信访的主渠道。要积极“下访”,对人民群众反映的问题要力争在一线调查研究,在一线协调处理,在一线排查化解。

### 要抓好职责落实这个“支撑点”

《条例》第五章围绕“谁来监督、怎么监督,谁追的责、怎么追责”,对构建监督体系和责任追究体系提出具体要求。只有通过健全完善信访工作责任体系,压紧压实信访工作主体责任,推动信访工作落实,才能提升化解矛盾、服务群众的综合效能。

要按照“党政同责、一岗双责”要求,实现信访工作责任的“全覆盖”,努力构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局,推动形成信访问题共治局面。要按照“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”,层层健全和落实信访工作责任制,建立科学合理的考核体系,进一步细化属地责任、部门责任、领导责任和工作人员责任,织密织牢横向到部门、纵向到基层的信访工作责任制网络。领导干部要第一时间获取信息、第一时间研判形势、第一时间赶赴一线,出现问题靠前指挥,真正把责任放在心上、扛在肩上、抓在手上,当好各类矛盾的“解铃人”。

信访工作是送上门来的群众工作,群众的诉求和意见建议也是送上门来的信息。我们党历来重视信访工作,注重从制度上规范和保障信访工作开展。《条例》是新时代信访制度改革的标志性成果,是推动新时代信访工作高质量发展的纲领性文件。双鸭山市将把学习贯彻《条例》作为一项重要政治任务,紧抓宣传引导“关键点”,把准工作方向“突破点”,抓好职责落实“支撑点”,扎实做好《条例》的宣传解读和落实督促,进一步提高工作效能,不断开创新时代信访工作新局面。

完善信访制度,是推动信访工作高质量发展的根本之举。《信访工作条例》以党内法规的形式,理顺了信访工作体制机制,明确了信访工作的功能定位、目标任务和坚持的原则,是我们做好新时代信访工作的基本遵循。

### 深刻认识信访工作的政治性和人民性

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。“三个重要”的定位,深刻揭示了信访工作的根本属性,阐明了信访工作承载的政治参与、权利保障、民主监督等重要功能。

坚持以人民为中心,是信访工作人民性的鲜明体现。《信访工作条例》首次以党内法规的形式明确了信访工作服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定的职责使命,明确提出信访工作要坚守人民情怀,彰显了我们的根本宗旨,指明了新时代信访工作的原则要求。

### 努力构建新时代信访工作新格局

习近平总书记始终高度重视信访工作,强调“做好信访工作,责任在领导,机制在长效,关键在落实”。《信访工作条例》规定了信访工作体制,明确提出要坚持和加强党对信访工作的全面领导,构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。省第十三次党代会要求加强和改进信访工作,努力将矛盾解决在萌芽、化解在基层的目标任务。

佳木斯市委政府将《信访工作条例》纳入会前学法内容,专题进行了学习,并结合实际印发了《关于认真落实“四个体系”推进全市信访工作的实施方案》。通过实施领导责任、工作推进、考核评价、督导问责“四个体系”来构建信访工作新格局,推动全市信访工作高质量发展。同时,在乡镇(街道)大力推广信访工作联席会议机制,填补基层信访工作机构缺失的空白,形成了市、县、乡三级信访工作联席会议全覆盖,统筹协调、一抓到底的工作格局。各县(市)区结合实际,不断创新工作机制,特别是将信访工作与网格化管理深度融合,形成了“信访+网格”工作新模式,通过源头预防、前端处置,把可能引发信访的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

### 切实履行好为民解难、为党分忧的政治责任

实施《信访工作条例》,要把工作重点放在实践运用上。各级领导干部,特别是信访干部要在学懂弄通吃透主旨要义的基础上,熟练运用《信访工作条例》办理信访事项、化解信访矛盾。对公民、法人或者其他组织向各机关、单位反映的情况,提出的建议、意见或者投诉请求,要区分建议意见、检举控告、申诉诉求等不同事项类别分类处理。工作中,要坚持多元化解,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法,多措并举化解矛盾纠纷。

在推动化解疑难信访事项上,佳木斯市按照问题化解、原因查明、责任追究“三个同步”,案件联联、矛盾化解、主体责任落实“三个全覆盖”的要求,逐件落实责任领导、责任单位、责任人,明确化解措施、化解时限,并跟踪督办、直至解决。下一步,佳木斯市将继续严格按照诉求合理的解决到位、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的要求,依法依规处理群众信访问题,保障群众合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法结果。

大道至简,实干为要;创业维艰,奋斗以成。佳木斯市要把学习贯彻《信访工作条例》作为一项重要政治任务,扎实做好学习培训、宣传解读和落实督促检查,确保信访工作得到全面规范,质量水平实现整体提升,推动新时代信访工作打开新局面、谱写新篇章。

## 站稳群众立场 用心用情用力

佳木斯市信访局