# 江苏省镇江市信访局建立健全“四项制度”，让信访干部更“给力”——加强基层信访干部队伍建设之我见

如果把全局工作比作人体的话，信访工作好比是双眼，可以洞察民意民情；也好比是双耳，可以倾听民声民诉。它是化解矛盾、维护稳定的重要抓手，也是接受监督、公开政务的重要桥梁。个人认为，加强基层信访干部队伍建设，激发信访干部潜能，让信访干部更“给力”，最重要的是建立健全四项制度。

　 一是培训教育制度，让每一位信访干部永远“不过时”。根植“终身教育”的理念，采用多种形式，开展培训、轮训和集训。根据信访工作性质和特点，制定有针对性的培养、培训计划，突出对能力的培养和提高，确保每名信访干部每年参加各类培训的时间。不断更新信访干部理论业务知识，培养沉稳干练的工作作风，增强驾驭实际工作的能力，着重提高信访干部的政治鉴别力,抵御腐朽思想侵蚀能力,依法行政能力,调查研究能力和应对复杂局面和处理突发事件的能力。同时，开展好信访工作综合文字能力和岗位业务技能等知识培训，改善信访干部队伍的知识结构，提升创新能力和专业水平，不断加大对年轻干部的教育培训和实践锻炼，提高信访干部队伍的综合素质。

　 二是岗位轮换制度，让每一个信访干部永远“不倦怠”。岗位倦怠现象客观存在，在同一个岗位上工作时间长了，“干一行怨一行”的心理便会渐渐滋生。因此，在不影响业务开展的情况下，对在同一岗位任职满2年以上的人员应进行岗位调整，促进同一部门干部流动，培养“多面手”，增强内部活力。其次，在把握适当、适度、适时的原则下，采取跨部门竞争上岗等方式加大信访干部交流力度，要舍得把本单位、本部门的优秀干部交流出去。当然，信访干部交流的数量和频度要适度，要保持本单位、本部门有足够的业务骨干，确保各项任务的完成。每年保证信访干部的轮岗率达到一定比例，有计划、有针对性地选派部分干部到上级机关、发达地区进修学习或挂职锻炼，丰富知识，拓宽思路，提高工作能力和水平。

　 三是绩效考核制度，让每一个信访干部永远“不驻足”。建立全面客观的考核机制，强化考核绩效，科学设定考核指标，对涉及信访干部队伍德、能、勤、绩、效、廉六个方面要进一步细化、量化、硬化，考核手段方式进一步客观化，使信访干部考核趋于科学、合理，切实提高考核的准确性、公正性和可操作性。强化奖惩机制，工作绩效与奖惩机制紧密联系，切实解决“能进能出”的问题。

四是信息排查制度，让每一个信访干部永远“不闭塞”。倾听民声、反映民意、集中民智、维护民权，是信访干部义不容辞的职责。因此，我们在做好日常信访工作的同时，还需认真开展调查研究，对信访问题进行综合分析，为领导工作决策提供重要依据。一方面，信访接待要进一步提升对来信来访来电的收集、梳理、分流、处理力度。另一方面，设立基层信访联络员，通过建立网上信访信息群，安排专人在线，随时收集最新的信访苗头，及时归纳，认真分析其原因和发展趋势，提出相应措施。对某个时期、阶段比较突出的问题，作专题性的综合分析，寻找对策，从源头上减少来信来访总量，把矛盾化解在萌芽状态。

江苏省镇江市信访局2020-05-05