# 做好信访工作的三个“关键”

从实践看，信访工作要牢牢把握住解决群众问题、营造和谐环境、建立长效机制三个关键环节，不仅要下功夫解决老问题，更要防止新问题发生

稳定是发展的前提条件，社会大局不稳定，发展就无从谈起。河北省张家口市康保县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，确立了“既要就信访抓信访，更要跳出信访抓信访”的工作思路，推动全县信访形势实现好转。

从实践看，信访工作要牢牢把握住解决群众问题、营造和谐环境、建立长效机制三个关键环节，不仅要下功夫解决老问题，更要通过营造大环境、建立好机制，最大限度防止新问题发生，真正实现源头治理、综合治理。

做好信访工作，关键在于解决群众问题。2018年初，康保县涉房、涉地等多种类型的疑难信访案件多达300多件，涉及各类群体上千人。我们抓住“事要解决”这个根本，千方百计解决群众的合理诉求。一方面集中攻坚，全力化解积案，利用三个月时间全部化解到位；另一方面规范接访，做到随访随清，严格实行县领导每日接访和首接责任制，对于每天新增的初访案件，三天内必须拿出答复意见，对诉求合理的严格依照法律和政策规定，全面解决到位，避免小问题拖成大问题、新案演变成积案。同时，主动下沉，实现关口前移，对于征地拆迁、工资拖欠、农村财务等容易引发信访的工作，提前制定工作预案，抢先一步将问题隐患解决到位。

做好信访工作，关键在于营造和谐环境。我们紧紧抓住事关群众切身利益的问题，实施大量民生工程，一系列的发展红利和惠民举措改善了群众的生产生活条件，增进了百姓对政府的认同感和满意度，从根本上避免了信访矛盾的发生。与此同时，我们强力整治推诿扯皮、效率不高等作风顽疾，全面强化党员干部为民服务意识，坚持在为民服务中化解矛盾，及时捕捉矛盾隐患，切实把问题化解在萌芽。

做好信访工作，关键在于建立长效机制。信访工作是项长期任务，是社会治理体系的重要部分，也是社会治理能力的重要体现。我们压实乡、村两级责任，签订责任状，明确责任人，确保小事不出村、大事不出乡。对容易引发连锁反应、涉及全局性的问题，由书记、县长分包解决。县乡干部坚持重心下移，主动约访下访，现场解决问题。落实公开机制，对年初确定的目标任务全部实行清单化管理，每季度公开晾晒工作进度。全面公开村级事务、财务、党务等群众关心的事，把工作置于群众监督之下。针对容易引发群众猜忌、信访问题多发的领域，主动邀请群众参与其中，增加沟通和理解，从源头上减少和化解矛盾隐患。

人民日报2021-11-4