# 人民信访有“六度”

信访工作是党的群众工作重要平台，是中国特色社会主义民主政治制度的有益补充，是党和政府密切联系群众、倾听群众呼声的桥梁纽带。新时代，做好人民信访工作，要求信访干部有“六度”。

哪“六度”？曰“温度”，曰“准度”，曰“速度”，曰“法度”，曰“透明度”，曰“高度”，六度齐备，信访工作就能够获得高“满意度”。

一有温度。接待来访群众要态度和蔼，耐心耐烦，不能冷言冷语，更不能居高临下，傲慢轻视。国家信访局对接待信访群众不仅有严格工作规范、工作态度等要求，还贴心地为信访群众准备了热开水和饼干，让进入接谈室的群众，坐下来先喝一杯热水，润润嗓子解解渴，平复一下心情，慢慢谈。饿了，递上一块饼干，填填肚子再诉说。

习近平总书记要求：领导干部要带着感情和责任为民解难、为党分忧。一杯热水，一块饼干，背后的理念是对待群众的感情、态度，传导的是党中央、国务院的关心关怀。在听得到呼吸、闻得到气味的氛围下接访谈话，对信访群众而言，是多么暖心的事啊。经常有信访群众以各种形式表达感谢之情，还有信访群众说：受到国家信访局热情耐心接待，感觉好温暖！

二有准度。国家信访局代表党中央、国务院接待来访群众，要耐心听取群众呼声诉求，准确把握群众信访诉求事项，以同情心同理心，积极回应群众合法诉求，但不能迎合来访群众，要判真假、明是非，讲政策、讲法律。

三有速度。信访问题不是信访部门造成的，解决群众信访诉求，也不能仅靠信访部门，主体责任在有关责任单位。但是，信访部门有责任协调推动责任主体尽快查明事实，依法尽快解决群众合理合法诉求。

按照《信访条例》规定，收到群众信访事项，信访部门应从登记之日起15天内转送、交办责任单位。责任单位应当自收到转送、交办的信访事项之日起15天内，决定是否受理并书面告知信访群众，通报信访部门。责任单位受理信访事项后，一般应在60天内办结。情况复杂、需要延期的，可延期30天，但应告知信访群众延期理由。也就是说，收到一件信访事项后，一般应在90天内办结，最多不超过120天，必须做出处理，并将结果书面告知信访人，通报信访部门，决不能拖延塞责或不了了之。

四有法度。办理群众信访事项，要在基于客观事实的前提下，严守法律政策底线不突破。信访工作是为群众维权的工作，维的是合法合政策的权，不能为了让信访人息诉罢访，就无视法律政策规定，迁就信访人的不合法不合理不合情诉求。

做到有法度，就是要坚持法治信访，坚持诉访分离，依法分类处理信访事项，特别要从源头上做到依法行政，从前端预防信访问题发生。

调处化解信访事项，必须坚持“三到位一处理”原则，即：群众诉求合理的解决问题到位；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。

五有透明度。党的十八大以来，全国信访系统推行“阳光信访”，从来访接待、来信阅办、网上信访到实地督查等各环节，建立了全过程透明可监督机制。一是群众来访诉求和来信诉求信息全部上网；二是邀请人大代表、政协委员、新闻媒体，实地参加信访事项督查；三是致力打造网上信访主渠道，让“数据多跑路，群众少跑腿”，方便了群众，节约了资源。网上信访，从群众上网提出诉求到责任单位办结，再由信访群众给出评价，全程公开透明，实现了“信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判”。信访工作的高透明度，也会带来更高满意度。

六有高度。要站在推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，做好人民信访工作。信访工作，除了化解矛盾纠纷，解决群众诉求外，还有一项重要职责，就是从原汁原味的海量信访信息中，洞察社情民意，当好党和政府执政决策的瞭望哨、信息员。汇民智，从群众来信中，发现挖掘有价值的意见建议，为各级党委、政府不断完善政策，提升执政效能服务。一个好的建议，可以解决一条线乃至一个面的问题，其意义不言自明；一条有前瞻性的信息预报，可以让有关部门提前出台政策措施，化风险于未萌，前置问题解决方案，为提升治理能力提供有益助力，其价值不可估量。

民生周刊2021-7-11