# 找准定位精准发力 不断开创信访新篇

贯彻落实好党的十九届五中全会精神，要深入学习领会习近平总书记关于统筹发展和安全的重要论述，深刻认识信访工作在统筹发展和安全特别是平安南昌建设中的重要地位和作用，找准定位、精准发力，更好发挥维护群众合法权益、促进社会和谐稳定的作用，为推进南昌“五城”建设和高质量跨越式发展作出新的贡献。

一、聚焦人民需要，不断完善信访工作制度。当前，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，发展中的矛盾和问题集中体现在发展质量上。这就要求我们必须把质量问题摆在更为突出的位置，改革完善信访工作各项制度，着力推动信访工作高质量发展。要深入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，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦人民需要推动信访工作供给侧改革，不断畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，努力构建源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制，全面提升信访工作专业化、法治化、科学化水平。

二、聚焦经济发展，不断提升服务保障水平。紧紧围绕市委、市政府关于经济社会发展的重大决策和重点工作任务，不断提升了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的能力水平。要坚持走好网上群众路线。提高移动端信访普及率，推进视频接访，为群众提供足不出户、方便快捷的信访服务，最大限度减轻“访累”。加强信访事项全流程跟踪督办和事后回访，自觉接受群众监督，不断提升群众满意度。要加强分析研判辅助决策。围绕“六稳”“六保”、常态化疫情防控、脱贫攻坚和城市建管等重大任务，引导群众建言献策，用好信访大数据，收集反映社情民意，辅助政策改进完善，促进政府工作更加符合实际、顺应民意。要以规范流提升业务流。建立完善涵盖部门建设、业务流转、工作管理各方面的信访标准流程体系，增强全系统立标、宣标、贯标的意识和能力，保证信访事项规范受理办理。加强信访法治宣传，推进信访工作依法规范运行、群众诉求依法理性表达、合法权益依法有效保护。

三、聚焦风险防范，不断增强预防化解能力。以责任落实推动群众合理利益诉求依法依规及时有效化解，有效防范化解各类信访风险隐患。压实首接、首办责任，着力解决初信、初访问题，坚持马上办、简易办、一站办，推动信访矛盾随产生随化解，努力实现群众合理诉求“最多访一地”“最多访一次”，避免初信初访转变成重复信访和越级上访。压实属地属事责任，综合用通报、约谈、挂牌督办和重点管理等办法，聚焦重点矛盾和突出问题扎实开展治理重复信访化解信访积案专项工作，坚持群众有理、工作有失、问题有解推定，以钉钉子精神攻坚化解“骨头案”“钉子案”，努力做到“事心双解”。压实领导干部责任，推动常态化落实党政领导干部接访下访和包案制度，协调处理复杂疑难信访事项，推动信访风险隐患得到依法及时就地处置。

四、聚焦社会治理，不断夯实基层信访工作。持之以恒抓基层打基础，努力将信访问题预防在源头、化解在基层。坚持重心下移、关口前移，坚持和发展新时代“枫桥经验”，探索建立基层信访超市，推动基层信访工作全面融入市域社会治理现代化工作，实现力量、阵地、机制与网格化社会治理深度融合。持续开展“三无”县（区）和“三无”乡镇（街道）创建，努力实现小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。广泛动员“两代表一委员”、律师和社会工作者、心理咨询师等社会力量参与，打造信访工作共建共治共享格局，不断提高基层矛盾化解的水平和公信力。

五、聚焦能力建设，不断优化干部队伍形象。整治“怕、慢、假、庸、散”作风顽疾，改进调查研究、督促检查方式方法，力戒信访工作中的形式主义、官僚主义。深化“人民满意窗口”创建和“最美信访干部”评选活动，持续激发担当尽责、干事创业的精气神。加强干部队伍思想、能力和作风建设，强化理论学习和教育培训，增强信访干部法律政策宣讲、思想症结疏导、矛盾问题化解、预警预测研判、应急事件处置和汇聚资源力量等六种能力。强化“看能力、看担当、看业绩”的导向，健全完善激励机制，规范干部选拔任用程序，让埋头苦干、担当尽责的干部脱颖而出，为谱写南昌信访新篇章作出新的更大贡献。

南方日报2021-1-3