# 以“红船精神”为引领 努力做好新时代信访工作

党的十九大刚刚闭幕，习近平总书记就带领新一届中央政治局常委专程到浙江嘉兴南湖瞻仰红船，参观南湖革命纪念馆，追寻中国共产党人的奋斗历程，并发表重要讲话。嘉兴市信访局处在党的诞生地和“红船精神”发祥地，更应当坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，努力做好新时代的信访工作。

践行首创精神，推动信访工作机制创新

嘉兴市信访局始终践行开天辟地、敢为人先的首创精神，不断推动信访工作机制创新。嘉兴市信访局率先制定了《嘉兴市信访事项办理“三到位”工作规程（试行）》《嘉兴市行政机关信访事项程序终结认定暂行办法》《关于依法处理违法上访行为的意见》，全面贯彻落实国家和省有关信访工作责任制。积极探索信访工作各项改革，力争在制度创新和改革先行上下功夫、走前列。同时，针对不同类型的信访事项，深化相关配套措施，强化部门协作联动，推动信访突出问题能够及时、就地和有效解决。

为了让信访流程和办理结果“看得见”，让信访群众“信得过”，嘉兴市信访局坚持网上信访的全程留痕以及可监督、可评价。同时，着力提高信访工作信息化水平，强化“网上信访”建设，努力让“数据多跑路、群众少跑腿”。不断完善统一政务咨询投诉举报平台的服务功能，整合“三来一投”（来信、来访、来电、网上投诉），努力实现人民信访“最多跑一次”，甚至一次都不用跑的目标。

嘉兴市应整尽整了市级部门30条非应急类热线，12345成为该市唯一的政务热线。坚持实行全天候受理的工作机制，努力建好党委、政府服务民生“最后一公里”的绿色通道，确保广大群众时时可来电、件件有回音、事事有着落。

践行奋斗精神，发挥信访工作保障作用

嘉兴市信访工作注重围绕中心、服务大局，在保障上走在前列。首先是做到提前谋划，率先制订措施。优化和推行属地为主、条线配合、双向比对、剔重增新的信访工作模式，紧盯薄弱环节进行滚动排查，确保社会安定有序、群众安居乐业、城市长治久安。

同时，积极推动全市上下党政领导干部阅批群众来信、包案调处等工作的常态化。坚持市委书记专题例会研究信访突出问题，党政领导带头督查和协调处理疑难复杂信访事项。推行开门接访、领导参与值班和接待活动，构建与群众“零距离”的良好机制。狠抓信访“三无”县（市、区）创建活动，稳步提高信访工作整体水平。

嘉兴市信访局始终发扬“吃苦不叫苦、艰苦更刻苦”的精神，冲锋在前。建立长效机制，切实将信访专项行动中取得的好经验、好做法，真正转化为推动日常信访工作的有力抓手和举措。

践行奉献精神，夯实信访工作基层基础

信访工作要牢固树立宗旨意识，以信访干部的辛苦指数换取人民群众的幸福指数。在实施每月15日市、县、镇三级全方位接待的同时，嘉兴市信访局切实做到民情及早掌握、源头提前防范、工作先行推进、矛盾一线化解。积极探索基层信访工作新途径，使信访矛盾在基层得到有效化解。同时，科学应用信访大数据，密切掌握社情民意和热点敏感问题动向，提高基层对信访问题的预测、预防和预警能力。

坚持以群众工作为统揽，变“群众跑上来”为“领导沉下去”。嘉兴市自1984年3月起建立党政领导接待日制度以来，市领导及相关市级部门负责人已连续34年于每月15日在市信访局联合接待来访群众。坚持信访工作的便民利民化，进一步扩展接访下访的渠道。

同时，积极开展以“引领力强、凝聚力强、创新力强、执行力强、公信力强”为主要内容的“五强”领导班子创建活动，着力提高领导班子的政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。全面落实党建主体责任，严格执行党纪党规，紧扣“两学一做”主线，深入开展各项学习教育活动，不断强化信访干部的政治品德和能力建设。

目前，嘉兴市信访局努力把党的十九大精神和习近平总书记南湖重要讲话精神，转化为攻坚克难、开创信访工作新局面的强大动力。全面推进“法治信访、精准信访、阳光信访、责任信访”建设，努力建设一支对党绝对忠诚可靠、维护和拥戴核心、善做群众工作的高素质信访工作队伍，当好红船的“护旗手”。

浙江省信访局2021-8-1