# 蓉城信访局打造高素质信访工作队伍

●自觉增强政治敏锐性和政治鉴别力，做到“见微知著”、“一叶知秋”，从政治上认识处理好信访问题就是坚持人民至上，做好信访工作就是为民解难、为党分忧

●弘扬信访部门优良传统和实干作风，真正把信访群众当家人、把群众来信当家信、把群众诉求当家事、把群众工作当家业，千方百计为群众排忧解难

习近平总书记深刻指出，各级党委要加强对信访工作的领导，关心、支持、爱护信访干部，建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访工作队伍，不断开创信访工作新局面。要从强政治、守初心、提能力、担使命入手，深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，切实解决制约队伍建设的短板弱项，着力打造一支让党和人民满意的高素质信访工作队伍，为不断开创信访工作新局面、夯实党的执政基础提供坚强的组织保障和人才支撑。

加强政治建设，锻造忠诚可靠政治品格。信访工作是践行党的性质宗旨、推动解决群众诉求、直接服务群众的工作，是一项为党“护根”的事业，具有鲜明的政治属性。信访干部具备对党忠诚可靠的政治品格和义无反顾的政治担当，是加强信访工作队伍建设最首要、最根本的要求，也是高素质信访干部的坚硬内核。要把增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”作为信访工作队伍政治建设的核心任务抓紧抓实抓好，持续深化运用主题教育成果，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。要教育引导信访干部牢固树立一心向党、以身许党的政治担当，自觉从党的根本宗旨出发干事创业。要教育引导信访干部自觉增强政治敏锐性和政治鉴别力，做到“见微知著”、“一叶知秋”，从政治上认识处理好信访问题就是坚持人民至上，做好信访工作就是为民解难、为党分忧。要健全完善强化群众观念的硬要求硬约束，教育引导信访干部树牢宗旨意识，增强联系服务人民群众的自觉性、主动性，及时有效传递好党和政府的关怀温暖。

强化理论武装，用思想武器引导行动自觉。用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，学深悟透用好习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，是强化信访干部能力、提升信访工作效能的关键。当前和今后一个时期，要按照党的十九届四中全会关于完善信访制度的要求，组织引导信访干部学习新理论新政策新要求，努力创造适应群众新需求、体现时代新特征的信访工作模式，切实把信访制度优势转化为解决问题、化解矛盾的社会治理效能。要教育引导信访干部准确把握我国社会主要矛盾发生变化后的信访工作特点和规律，在大局中找准定位，善于从纷繁复杂的信访问题中发现苗头性、倾向性问题以及人民群众反映的突出问题，分析社会稳定风险、排查矛盾隐患、汇集意见建议、评估政策得失，确保信访工作始终做到站位高远、边界清晰、靶向精准。

加大培养力度，提升群众工作本领。要把能力建设作为战略性工程，结合信访工作职责，聚焦提升做群众工作的能力水平，增强干部培养工作的创新性、针对性和实践性，确保信访干部思想淬炼、政治历练、实践锻炼和专业训练取得实效。要教育引导信访干部准确把握群众利益诉求表达新形式新变化，提高分析研判、综合协调、推动落实的能力，敢于和善于统筹资源、协调各方、综合施策，有效解决信访问题，回应群众关切和利益诉求。要教育引导信访干部探索把握群众工作规律，增强群众工作方法技巧的经验积累和实践历练，使干部学会使用群众工作方法和使用群众语言办理群众来信投诉、接待信访群众，提升思想疏导、心理化解、引导群众的能力，增强面对群众的亲和力、说服力和感染力，帮助信访群众事心双解，努力做到让群众“最多访一次”。要教育引导信访干部保持职业定力，增强工作韧劲和耐心，对群众诉求一盯到底，确保信访事项件件有着落、事事有回音。要拓宽渠道加大实践培养力度，持续选派优秀信访干部参加援藏援疆援青等援派工作，参与扶贫攻坚、驻村党建、下沉基层一线等任务，参加重点工作，如疫情防控、实地督查等重大事项服务保障，使干部在艰苦条件、复杂环境、重大考验中经受历练，增长才干。

真诚关心爱护，激发干事创业活力。选准配强用好，是关心爱护信访干部的重要方面。要突出政治标准，选拔重用对党绝对忠诚，具备政治定力、政治担当、政治能力和政治纪律的干部。要立足信访部门特点，选拔重用全面落实信访制度改革部署、宗旨意识强、群众工作本领高、善于化解信访矛盾的干部。要树立实干导向，选拔重用长期在信访工作一线默默无闻、兢兢业业、有口皆碑的干部。推动轮岗交流、丰富经历阅历，是激发信访干部活力的重要途径。要在坚持内部刚性交流、任职联动交流等有效做法同时，推动信访干部在系统内上下交流和跨系统交流。营造拴心留人的氛围和环境，是激励信访干部担当作为的重要保障。要鼓励支持信访干部参加各类学习培训，帮助更新知识储备、改善知识结构。要认真落实党内关怀帮扶制度，关心信访干部身心健康，做到政治上激励、工作上支持、待遇上保障、心理上关怀，激发信访干部职业荣誉感、心理归属感、成长获得感、事业成就感。

狠抓纪律作风，树立信访干部良好形象。信访干部身处化解矛盾第一线，面对面做群众工作，一言一行代表着党和政府的形象，加强纪律作风建设尤为重要。要结合信访部门实际，建立健全信访干部“不忘初心、牢记使命”的长效机制，弘扬信访部门优良传统和实干作风，真正把信访群众当家人、把群众来信当家信、把群众诉求当家事、把群众工作当家业，千方百计为群众排忧解难。要增强斗争精神，凡是群众反映强烈的问题都要严肃认真对待，凡是损害群众利益的行为都要坚决纠正，不断厚植党执政的群众基础。要严肃党内政治生活，狠抓纪律作风，增强信访干部纪律规矩意识，坚决克服信访工作中的形式主义、官僚主义特别是不作为、慢作为、敷衍塞责等问题。要强化管理监督和执纪问责，确保广大信访干部守住底线、不越红线，时刻警醒、廉洁从政，树立为民务实清廉的良好形象。

蓉城信访局2020-03-05