# 坚持人民立场 加强和改进新时代信访工作

群众利益无小事，一枝一叶总关情。信访工作是党和政府联系群众的桥梁、倾听群众呼声的窗口、体察群众疾苦的重要途径。习近平总书记十分重视信访工作，党的十八大以来，从为民解难、为党分忧的高度对加强和改进信访工作作出系列重要指示与重要论述，形成了习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，为做好新时代信访工作提供了根本遵循。近年来，省委省政府大力推动阳光信访、法治信访、责任信访建设，全省信访工作质效持续提升，探索积累了许多具有江苏特点、行之有效的经验做法，形成了一系列长效机制，为条例的修改提供了实践支撑。

7月29日，省十三届人大常委会第二十四次会议表决通过了修订的《江苏省信访条例》。修订后的省信访条例，贯彻了习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，体现了坚持以人民为中心的立法导向，反映了改革完善信访制度的重大要求和重点举措，有利于从法规制度上解决关乎群众切身利益的信访问题，更好地维护群众合法权益；有利于提升和巩固江苏信访工作经验做法与有效机制，不断提高我省信访工作专业化、规范化、法治化水平；有利于加强社会治理，促进社会和谐稳定，对于服务保障经济社会高质量发展走在前列具有十分重要的意义。

条例共八章七十三条，主要规范了信访人权利与义务、国家机关信访工作职责、信访事项提出与受理、信访事项办理，信访工作责任制等内容，自2021年10月1日起施行。

明确信访工作的原则和要求

新时代，信访工作面临新情况新问题新挑战，需要对完善信访工作制度作出精准的改革设计。条例明确，信访工作应当坚持中国共产党领导、坚持以人民为中心，遵循属地管理、分级负责，依法及时就地解决问题，诉访分离、分类处理，源头预防与矛盾化解并重，处理实际问题与疏导教育相结合的原则。贯彻信访问题源头治理要求，规定国家机关应当加强信访问题源头治理，科学民主依法决策，依法履行职责，规范工作行为，改进工作作风，预防和减少信访问题发生。要求建立健全矛盾纠纷排查化解机制，防范重大矛盾纠纷引发信访问题。要求国家机关建立健全人民建议征集制度，鼓励和引导公民、法人和其他组织就经济社会发展、改进国家机关工作、维护社会公共利益等提出意见和建议。

突出尊重和保障信访人合法权益

当前，群众通过信访渠道反映的问题，既有新动向，又有老难题，但都事关群众切身利益，事关社会和谐稳定。为此，条例强调对信访权利的尊重和保障，明确规定“公民、法人和其他组织依法享有信访权利”“国家机关应当尊重和保障公民、法人和其他组织的信访权利”，强调信访人依法信访的行为受法律保护，任何单位和个人不得压制、阻挠、干预信访人依法信访，不得打击报复信访人。条例列举式规定了信访人在信访活动中享有的提出建议批评和意见、了解信访工作制度及信访事项办理程序、查询信访事项办理进展及结果、提出回避申请等十项权利。畅通和公开信访渠道，规定国家机关应当设立或者确定信访接待场所，建立健全网上信访受理平台，畅通和规范网上信访渠道，为信访人提供便利；公开信访工作机构地址、受理范围、办理程序、查询方式、工作制度等。

基层是群众信访的源头，也是解决信访反映问题的关键。为更好体现坚持以人民为中心、主动服务群众，条例要求，国家机关及其工作人员应当到基层了解民情、倾听民声，就信访工作中反映的突出问题直接听取信访人的意见和建议，及时研究、分析、处理反映比较集中的信访事项。国家机关及其工作人员可以采取约访、专题接访、下基层接访的方式，当面听取信访人的陈述，协调解决相关信访事项。

明确国家机关的信访工作职责

条例从三个层次对国家机关信访工作职责进行了规范。一是明确信访工作总体职责。要求国家机关应当落实党和国家对信访工作的决策部署，把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要工作，为人民群众排忧解难，并从5个方面作了具体规定。二是明确人大、一府两院分工负责事项。条例对县级以上地方各级人大常委会、人民政府及其部门、人民法院和人民检察院负责的信访事项作出了具体规定，进一步厘清信访工作分工。三是明确信访工作机构的设置及其具体工作职责。

规范信访事项的提出与受理

针对信访人所关心的如何提出信访事项、所提信访事项能否及时得到回应、涉法涉诉信访怎么受理，条例对这些社会关注的热点、重点问题作出了回应。一是规范信访事项的提出方式和渠道。明确信访人可以通过网络、书信、传真、电话、走访等形式提出信访事项，倡导信访人通过网络信访受理平台提出信访事项，还对信访人书面委托代理人代为提出信访事项并参与信访活动作出规定。二是明确受理答复要求。规定国家机关对信访事项应当及时接收、登记，依照法律、法规和相关规定决定是否受理，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当在七个工作日内书面告知信访人。三是明确收到的信访事项后的处理程序。政府信访工作机构、政府工作部门对收到的信访事项，应当录入信访信息系统，分别作出转送、受理、交办或者不予受理等处理。四是明确诉访分离要求。对信访人提出的请求，依法应当通过行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政处罚、行政强制等途径解决的，有关行政机关应当依照有关法律、法规规定的程序处理；对已经通过或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，不予受理，但应当告知信访人依照法定程序向司法机关、仲裁机构、有关行政机关提出。

规范信访事项的办理

依法依规协调处理信访事项，才能保障群众的合法权益，条例对信访事项的办理程序、办理要求等作了具体详实的规定。一是实行分类处理。国家机关对受理的信访事项按照申诉求决、意见建议、检举控告等类别分类处理，并对这3类信访事项的处理分别作出规定。办理申诉求决类信访事项，应当调查核实，作出处理意见，并书面答复信访人；对于请求事实清楚，符合法律、法规、规章、政策或者其他有关规定的，应当予以支持，并督促有关机关或者单位限期执行。办理意见建议类信访事项，应当分析研究，采纳科学合理的意见建议，并向信访人反馈办理结果。办理检举控告类信访事项，应当按照国家有关规定组织调查、核实，依法作出处理。二是明确信访事项的办理时限。规定负责处理信访事项的国家机关应当自受理之日起六十日内办理完毕，情况复杂的，可以适当延长办理期限，但是延长期限不得超过三十日。三是规范简易办理流程。对于事实清楚、责任明确、应当即时处理的一些信访事项，可以进行简易办理，在十个工作日内作出处理，可以当面或通过网络信访平台、电话、手机短信等快捷方式告知、答复信访人。此外，条例还对行政机关处理申诉求决类信访事项的处理、复查、复核三级程序，信访工作机构及时督办，多元联动化解矛盾纠纷等作了规范，体现了从严规范信访办理程序、更好维护信访人权益的要求。

强化信访工作责任制

加强信访工作监督

真心听民声，履职办实事，关键还在于各级国家机关能认真履行信访工作职责。一是实行信访工作领导责任制，要求国家机关负责人应当阅办群众来信和网上信访、接待群众来访，包案化解疑难复杂信访问题，研究解决信访工作中的突出问题。二是实行信访事项首办责任制，首办单位和具体承办人应当规范办理信访事项，及时妥善处理问题。三是实行主办单位办理责任制，主办单位应当会同相关部门，共同研究处理信访事项。四是实行重大信访问题责任倒查制度，查清产生重大信访问题的原因、责任。五是实行信访工作督查制度，对信访工作开展和责任落实情况，每年至少组织开展一次督查，并在适当范围内通报督查情况。六是制定科学合理的信访工作考核评价标准和指标体系，定期对本地区、本部门、本系统信访工作情况进行考核。

这部条例的制定和实施，对于密切国家机关同人民群众的联系、保障信访人合法权益、规范国家机关信访工作、维护信访秩序、加强社会治理、促进社会和谐稳定有着重要意义。

新华日报2021-8-26