# 【学习党的二十大精神心得体会】念好“四字经” 奋力开创信访工作新局面

市信访局   周永军

党的二十大报告中指出，在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。这为做好新时期的信访工作指明了方向、提供了遵循、提出了要求。

信访工作是党和群众工作的重要组成部分，是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。作为信访部门，要把学习贯彻党的二十大精神作为当前和今后一段时期的重要政治任务，围绕党的二十大确定的信访重点工作任务，查实情，出实招，务实功，求实效，弘扬“三盯”精神，保持“三干”作风，踔厉奋发，勇毅前行，奋力开创信访工作新局面。

一、念好“学”字经，强化理论武装

党的二十大是在全党全国各族人民迈上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻召开的一次十分重要的大会，是一次高举旗帜、凝聚力量、团结奋进的大会。一要扎扎实实学。充分认识学习宣传贯彻党的二十大精神的重大意义，切实增强学习宣传贯彻的使命感、责任感，深刻领会、准确把握大会的主题，深刻领会、准确把握过去5年的工作和新时代10年的伟大变革，深刻领会、准确把握开辟马克思主义中国化时代化新境界，深刻领会、准确把握新时代新征程中国共产党的使命任务，以及社会主义经济建设、政治建设、文化建设、生态文明建设等方面的重大部署，切实增强紧跟习近平总书记奋进新征程的政治自觉、思想自觉和行动自觉，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。二要带着责任学。立足信访工作实际，坚持学思用贯通、知信行统一，更加旗帜鲜明地忠诚拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，坚持党对信访工作的全面领导，深入学习贯彻总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚持人民至上，坚持人民信访为人民，确保信访工作始终沿着习近平总书记指引的正确方向胜利前进。三要融会贯通学。坚决扛牢“为民解难、为党分忧”的政治责任，把所学所思所悟所获转化为开拓创新的工作思路与发展良策、转化为真抓实干、攻坚克难的具体行动和措施，为密切党和政府与群众的血肉联系，维护群众合法权益、维护社会和谐稳定作出新的更大贡献。

二、念好“干”字经，强化担当作为

信访工作是了解社情民意的“晴雨表”、检验干部作风的“试金石”、体现民心民愿的“风向标”。要真正解决好群众最关心最直接最现实的利益问题、最困难最忧虑最急迫的实际问题，必须坚持以实为本，以干为荣，不折腾，不懈怠，不动摇，主动担当，敢于担当。一要加强分析研判。紧盯党委政府重大决策部署、改革举措落实情况，聚焦经济社会发展中的热点难点问题，用好信访大数据，及时跟踪社情民意，加强专题调研，全面把握信访在数量结构、内容构成、表现形式等方面的新趋势、新动态，深入分析苗头性、倾向性、普通性问题，及时提出改进工作、完善政策的建议，为党委政府决策提供有价值的参考。二要创新方式方法。用好互联网、大数据等技术，建立完善网上巡查、定期检查、随机抽查、考核考评等制度，提供更高效、更人性化服务，让群众真切感受到网上信访好用、管用、实用，不断提高群众满意度，真正做到数据多跑路、群众少跑腿。三要强化源头治理。围绕“减存量、控增量、防变量、提质量”目标，坚持和发展新时代“枫桥经验”，把基层作为信访工作的着力点，健全基层社会治理体系，整合基层信访、综治、司法等资源力量，常态化开展矛盾纠纷排查，健全矛盾纠纷信息反馈、交办督查、协调联动、部门承办工作机制，综合运用法律、政策、行政等手段，教育、协商、听证、调解等方式，及时就地妥善化解，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。四要全力抓好宣传。广泛深入开展《信访工作条例》学习宣传活动，创新宣传形式，丰富活动载体，坚持线上与线下同步推进，切实做到《信访工作条例》宣传进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位。着力强化正面宣传，帮助广大干部群众和社会各界全面了解《信访工作条例》的主要内容和规范要求，教育引导人民群众依法逐级、理性有序表达利益诉求。

三、念好“实”字经，强化规范办理

基础业务是信访工作的重要支撑，也是影响信访事项办理质量和效果的重要因素。一要坚持问题导向。以深化信访制度改革为契机，从健全信访工作标准体系、完善信访业务各项制度规范着手，进一步加强和改进群众来信、走访、网上投诉办理和信访督查工作。着力提升初信初访办理质量和效果。深入开展“人民满意窗口”创建，按照“一流标准、一流保障、一流服务”的要求，健全完善接访设施，着力提升服务水平，把信访部门建成“群众之家”。严格落实诉讼与信访分离制度，深入推进依法分类处理信访诉求工作，坚持“法定程序优先”原则。二要细化工作流程。围绕实现“最多跑一次”工作目标，认真贯彻落实《信访事项网上办理工作规程》《依法分类处理信访诉求工作规则》《初次信访事项办理办法》《信访事项简易办理办法》等制度，进一步细化信访事项受理、办理、督查督办、复查复核等各环节的操作流程、规范要求，让责任落细落小、工作有标可对，力争做到事项办理流程清、问题分类渠道清、形势趋势把握清、案件成因症结清、化解责任交办清。三要严格督导问责。对群众评价不满意事项、办理超期事项、信访责任不落实事项，根据《信访工作条例》有关规定，实行常态化督导问责，树立“有责必履、失责必究、究责必严”的工作导向，以实际成效取信于民。

四、念好“严”字经，强化自身建设

信访被称为“天下第一难”的工作。做好新时期的信访工作，离不开一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访干部队伍。一要强化政治建设。始终把党的政治建设摆在首位，巩固拓展党史学习教育成果，弘扬伟大建党精神，坚定政治立场，强化宗旨意识，不忘初心、牢记使命，树牢“人民信访为人民”的工作理念，把维护群众合法权益作为信访工作的出发点和落脚点。二要切实改进作风。坚持走好党的群众路线，严守党的群众工作纪律，始终把纪律和规矩挺在前面，认真落实全面从严治党要求，积极推进清廉机关创建，以钉钉子精神纠“四风”树新风，扎实开展警示教育，坚决杜绝信访工作中的形式主义、官僚主义，特别是对群众诉求敷衍塞责、推诿扯皮，不作为、慢作为等问题。三要加强业务培训。通过举办综合性班次、定期开展视频讲座培训等方式，加大政治理论、政策法规和信访业务培训力度，切实增强教育培训的系统性、持续性和针对性，让广大信访干部在辛劳忙碌中处理好“放电”和“充电”的关系，切实提升政治素养、业务能力和工作水平，努力成为做好新时代信访工作的行家里手。

永州市信访局2022-12-27