

习近平指引信访工作“安民之道”

群众利益无小事，一枝一叶总关情。

信访工作是党和政府听取群众意见建议的平台。去年7月，习近平总书记对信访工作作出重要指示强调，“各级党委、政府和领导干部要坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，千方百计为群众排忧解难”。

党的十八大以来，习近平总书记高度重视信访工作，作出一系列重要指示，为做好新形势下信访工作指明了努力方向、提供了根本遵循，深刻体现了习总书记坚持以人民为中心的领袖情怀。

把心贴近人民——千方百计为群众排忧解难

必须始终坚持人民立场，不忘为民初心。

习近平总书记在地方工作时，就非常重视信访工作。在福建宁德，他提出了“四下基层”制度，即信访接待下基层、现场办公下基层、调查研究下基层、宣传党的方针政策下基

层；在浙江，他更是多次到信访工作任务重的市县接访，亲自协调解决群众生产生活中的实际困难和问题；在《之江新语》《摆脱贫困》等著作中，他也多次讲到信访工作……习总书记对信访工作念兹在兹，始终把心紧紧贴近人民。

治理之道，莫要于安民；安民之道，在于察其疾苦。真挚的为民情怀是习近平总书记鲜明的政治品格，他曾明确指出，“对人民，要爱得真挚、爱得彻底、爱得持久，就要深深懂得人民是历史创造者的道理”。

人民群众的每次来信来访，都寄托着对党和政府的信任与期盼。习近平总书记曾强调，“关心、济助”每一个需要关心济助的人，是我们的责任，也是我们的义务。

早在担任福建宁德地委书记时，习近平就一语中的指出了信访工作的为民本质：“信访工作的首义，在于时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民。”1988年12月20日，霞浦县委党校里举行了宁德地区领导第一个下访接待日，县公交公司职工舒穗英反映一场洪水冲走了家里的粮食和部分财产，写信要求县里负责清理河道并赔偿经济损失。习近平在了解详细情况后，便同地县有关领导到舒穗英家察看，并提出了处理意见。直到现在，年近古稀的舒穗英回想起来

仍记忆犹新，“没有想到，习总书记会这么快主动找到我”。

2007年，时任上海市委书记的习近平更是再次强调，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，是构建社会主义和谐社会的基础性工作。

党的十八大以来，“千方百计为群众排忧解难”依然是习近平总书记就信访工作一再强调的事。2017年7月，习总书记对信访工作作出重要指示强调，要切实依法及时就地解决群众合理诉求，注重源头预防，夯实基层基础，加强法治建设，健全化解机制，不断增强工作的前瞻性、系统性、针对性，真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程。

党的一切工作必须以最广大人民根本利益为最高标准。十八大以来，包括信访在内的一系列提高保障和改善民生水平的工作，始终贯穿于习近平总书记治国理政的方方面面。习总书记亲自为全党全国作出示范：把人民群众的小事当作自己的大事，从人民群众关心的事情做起，从让人民群众满意的事情做起，带领人民不断创造美好生活！

转变工作作风——到信访矛盾突出的地方接待群众

民惟邦本，本固邦宁。

深入基层做群众工作，是我们党的优良传统。信访工作是直接与人民群众打交道的工作，党员领导干部不能高高在上，要更多地深入基层一线和广大群众中间为群众排忧解难。

习近平总书记曾指出，“是否做到‘有信必复，有访必答’就行了呢？我看，还不行。”2007年，时任上海市委书记的习近平在市信访工作会议上明确强调，进一步转变工作作风，各级领导干部要主动沉下去，到信访矛盾突出的地方接待群众，到信访工作比较薄弱的地方现场办公，推动工作重心下移，切实解决一批信访问题，为基层起好示范带头作用。

2016年4月，习近平总书记就信访工作作出重要指示时明确指出，加强源头治理，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，避免小问题拖成大问题，避免一般性问题演变成信访突出问题。

此外，习近平总书记曾在著作《之江新语》中强调领导干部主动下访的重要性：变群众上访为领导主动下访，是我们党的优良传统和作风，是每个领导干部应尽的责任和义务。各级领导干部，都是人民的勤务员。我们的责任，就是向人民负责，为群众解难。

基层是群众信访的源头，又是解决信访反映问题的关键。基层工作千头万绪，广大基层干部长期处于一线工作，为人民群众解决了大量的实际问题。在信访工作中，基层干部应该把好第一道岗。

.....

情为民所系，权为民所用，利为民所谋。习近平总书记作出的一系列重要指示，让越来越多的信访干部迈开脚步，到困难大、矛盾多的地方去解决问题；到群众意见大、怨气大的地方去理顺情绪；到工作推不开、情况复杂的地方去打开局面……把以人民为中心的发展思想落实到践行党的群众路线、促进社会和谐稳定的各项工作中，让人民群众的“获得感”越来越强。

开创信访工作新局面——造就一批高素质的信访干部

队伍

信访部门是党和政府联系群众的桥梁，是沟通民情的窗口。在老百姓心中，信访干部代表着党和政府的形象。

如何抓好信访队伍建设？习近平总书记曾强调，要进一步加强队伍建设，在政治上着力培养、工作上全力支持、生活上努力关心，努力造就一批高素质的信访干部队伍。

在关于信访工作指示中，习近平总书记更是提出了希望：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。

“做好信访工作，责任在领导，机制在长效，关键在落实。各地要坚持‘分级负责，归口管理’、‘谁主管、谁负责’和‘属地管理’的原则，进一步增强工作的主动性，层层负责，落实责任，党政主要领导要负总责、亲自抓，分管领导要直接负责具体抓，其他领导要主动配合、密切协作，努力形成党委、政府统一协调、齐抓共管的工作格局。”2003年，时任浙江省委书记的习近平在全省信访工作会议上就理清了信访工作的责任链条。

信访反映民生，民生关乎民心，民心连着党心。2014年1月，习近平总书记在中央政法工作会议上强调，要把群众合理合法的利益诉求解决好，完善对维护群众切身利益具有重大作用的制度，强化法律在化解矛盾中的权威地位，使群众由衷感到权益受到了公平对待、利益得到了有效维护。

德莫高于爱民，行莫高于利民。习近平总书记在党的十九大报告中指出：“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。”党的十九大擘画了新时代发展的宏伟蓝图，开启了全面建设社会主义现代化国家的新征程。随着人民群众在民主、法治、公平、正义、安全、环境方面的要求日益增长，信访矛盾也将呈现新的变化和新的特点。及时解决群众的信访诉求，把问题解决在基层、把矛盾化解在萌芽状态，关键在于严格落实信访工作责任。只有不断提高信访工作专业化、法治化、信息化水平，以责任落实推动信访工作的落实，充分发挥信访部门职能作用，及时梳理群众关切热点焦点难点，不断完善政策措施，改进工作，才能让国家的改革红利不断转化为民生利好。

真心听民声，履责办实事。党的十八大以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，信访部门进一步拓宽、

畅通民意诉求表达渠道，切实推动越来越多的群众合理诉求得到妥善解决。

“一切向前走，都不能忘记走过的路；走得再远、走到再光辉的未来，也不能忘记走过的过去，不能忘记为什么出发。”党员领导干部为群众多送一份温暖，群众对干部就多生一份感情，信访工作更是如此。筑梦中国，共建小康，信访干部就应坚持以群众满意作为工作的最高标准，以“群众利益无小事”的态度，诚心诚意为老百姓解难事、办实事、做好事，才能让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

（来源：人民网）