

做好新时代信访工作的十四种理念和方法

掌握正确的工作方法对于做好工作至关重要。方法得当事半功倍，方法失当事倍功半。也就是说，政治路线确定之后，干部就是决定的因素；方向明确以后，方法便为王。结合信访工作实践，我归纳总结了“做好新时代信访工作的十四种理念和方法”。

余自华

一、坚持党的领导，准确把握“信访工作是政治工作、信访部门是政治机关”的定位

信访工作是政治工作，信访部门是政治机关，肩负着为民解难、为党分忧的政治责任，履行着服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定四项职责使命。为民解难就是为党分忧，二者是内在一致的，是讲政治的具体体现，要解决群众反映的急难愁盼问题，把党和政府对群众的关心关爱送到群众身边。

二、树牢群众观点，始终站稳“人民信访为人民、把屁股端端地坐在老百姓这一面”的立场

习近平总书记反复强调：“信访是送上门来的群众工作”“贯彻党的群众路线，首先要对群众有感情，真正把自己当作群众的一员、把群众的事当作自己的事”。习近平总书记在福建宁德工作时建立了“四下基层”（即宣传党的路线、方针、政策下基层，调查研究下基层，信访接待下基层，现场办公下基层）、“四个万家”（进万家门、知万家情、解万家忧、办万家事）等工作模式。我们要学习习近平总书记深厚的为民情怀，大力弘扬“只见公仆不见官”“甘为民仆耻为官”的良好风尚，真正把人民放在心中的最高位置、把屁股端端地坐在老百姓的这一面，热情接待每一位上访群众、认真办好每一个信访事项。

三、发扬斗争精神，忠实履行“为民解难、为党分忧”的职责

敢于斗争、善于斗争，在斗争中学习斗争，在斗争中求得团结，在斗争中谋求发展，是我们党的优良传统，也是做好新时代信访工作的重要法宝。信访工作中发扬斗争精神，要敢与困难

问题“斗”，敢与不正之风“斗”，敢与自己“斗”。在工作中自觉克服畏难情绪、惰性思想和定式思维。

四、运用底线思维，坚决守住“保障人民合法权益、维护社会和谐稳定”的防线

凡事预则立，不预则废。善于运用底线思维的方法，凡事从坏处准备，努力争取最好的结果，这样才能有备无患、遇事不慌，牢牢把握主动权。做好信访工作要以“时时放心不下”的责任心和“半夜经常惊醒”的责任感，做到发现在早、防范在先、处置在小，防止矛盾扩大化、极端化、对抗化。

五、树立有解思维，持续聚焦“依法按政策及时就地处理群众信访事项，推动程序性化解向实质性化解转变”的目标

我们党一路走来浴血奋斗，有条件就上，没有条件就创造条件上，展现了大无畏英雄气概。只要思想不滑坡，办法总比困难多。对于信访诉求，有解才是硬道理、化解才是真出路，要想方设法在常理上求解、在政策上求解、在法律上求解、在情感上求解，设身处地换位思考，做群众的贴心人，不断密切党群干群关系。

六、构建系统格局，充分凝聚“党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”的合力

众人拾柴火焰高。做好新时代信访工作，要树立系统观念、全局思维，“一盘棋”布局、“一条心”推动，跳出信访看信访、跳出信访抓信访。充分发挥党委统一领导职能、政府组织落实职能、信访工作联席会议协调职能、信访部门推动督办职能，做到交办精准、督办有力、反馈