

及时，既不能越位，也不能缺位，把工作重心放在推动化解、协调化解、督促化解、实质化解上。

七、扎紧责任链条，全面压实“党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的责任

抓工作落实就要牵住“责任”这个牛鼻子，通过层层传导压力，层层压实责任，层层负起责任，推动工作落地见效、生根开花。《信访工作条例》明确了各级党委、政府、信访部门、职能部门等在信访工作中的责任，构建了党委、政府、各级部门共同参与、同向发力、同时发力的责任链条。各级联席办要知责、明责、尽责，主动靠前、主动打头、主动统筹、主动协调，对重大积案要认真研究，划清责任边界，尤其是要压实源头责任、属地责任、首接首办、初信初访责任。

八、注重源头治理，不断夯实“源头治理和前端化解，把信访问题化解在基层、化解在萌芽状态”的基础

基层是群众信访的源头，也是解决信访问题的关键。做好信访工作、解决信访问题，必须坚持统筹兼顾、标本兼治、重在治本。“枫桥经验”是坚持标本兼治、源头治理的重大创新，其核心要义就是“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。要坚持和发展好新时代“枫桥经验”，结合各地实际进一步细化、实化、特色化，通过努力，将市域作为重大风险终结地、县域作为解决问题的主战场、乡镇作为日常矛盾排查化解的责任主体。

九、聚力多元化解，大力创新“多措并举、综合施策、多元共治，打造共建共治共享的社会治理格局”的方法

群众诉求多种多样，涉及方方面面，“一招鲜吃遍天”是行不通的，必须调动各方力量、整合各方资源，打好信访工作组组合拳。这就需要我们坚持多措并举、综合施策、多元共治的工作思路，打好流程组合拳、打好力量组合拳、打好方法组合拳，将信访工作的重心前移，从事后处理变为事前预防，在问题矛盾的第一线加码发力。

十、突破关键环节，持续攻坚“信访重点领域、重点群体、重点地区、重点人员、重点案件”的堵点

面对复杂形势、复杂矛盾、繁重任务，没有主次，不加区别，眉毛胡子一把抓，是做不好工作的。当前，全省信访系统要持续聚焦重点领域、重点群体、重点地区、重点人员、重点案件，实行清单管理，挂图作战，靶向发力，逐案落实化解责任，推动息诉罢访、案结事了、事心双解，最大限度减存量、控增量、防变量。

十一、强化交办督办，认真贯彻“群众诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理”的要求

督查考核是推动工作落实的一把利剑，发挥着导向、监督和激励的重要作用，是掌控进度、纠正偏差、达成目标的有效手段。工作中要及时督办重点工作的落实和信访问题的化解，始终把解决好人民群众最关心最直接最现实的利益问题摆在突出位置，严格落实首办责任，精益求精办理好每件信访事项，督促有权处理单位切实把问题解决在初始阶段，尽最大努力提高一次性化解率和群众满意率。

十二、善于借势借力，全面提升“信访工作助推社会治理体系和治理能力现代化”的质效

习近平总书记对信访工作多次作出重要指示批示，并站在推进国家安全体系和能力现代化的战略高度，对完善社会治理体系作出新的战略部署。在推进社会治理中，要认真落实党委、政府和上级部门关于信访工作的决策部署，用好政策依据，健全信访工作机制体制，充实信访工作力量。积极主动向党委、政府和有关领导报告重大情况、突出问题，提出意见建议，推动信访事项化解。

十三、提升作风效能，持续推动“三个工作法”的落地

信访部门处于联系服务群众的第一线，代表着党和政府的形象。各级信访部门和信访干部要提升效能、转变作风，把抓落实作为开展工作的主要方式，做到任务一布置，马上抓落实；工作一部署马上去推动；工作一完成，马上就反馈，大力践行项目工作法、一线工作法、典型引路法。让“抓铁有痕、踏石留印”成为信访干部的鲜明特征，让“想干事、能干事、干成事、不出事”在信访系统蔚然成风。

十四、全面从严治党，打造“对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作”的铁军

打铁全靠自身硬，软肩膀挑不起硬担子，推进信访工作现代化，要靠一支高素质的现代化信访干部队伍。抓信访干部队伍建设，要牢牢抓住信访局长这个“关键少数”，通过局长抓、抓局长，打造一支愿担当、敢担当、善担当的信访铁军。各级信访局长要做从严治党的责任人、做攻坚克难的实干家，做业务过硬的排头兵、做改革创新的领路人，带头创新工作思路、体制机制、方法手段，奋力创新路、开新局，着力破解信访工作的痛点、难点、堵点。

（作者系云南省信访局办公室主任）