

# 密切联系群众 化解社会矛盾 做好新时代公安信访工作

## ——公安机关学习贯彻落实《信访工作条例》

2022 年 1 月 24 日，中共中央政治局审议批准，2 月 25 日中共中央、国务院发布《信访工作条例》，为坚持和加强党对信访工作的全面领导，做好新时代信访工作，保持党同人民群众的密切联系提供了重要遵循，更对做好新时代公安信访工作提出了新的更高要求。《信访工作条例》自发布、实施以来，全国公安机关高度重视，深刻认识信访工作的政治定位和重要意义，从服务党和国家工作大局出发，牢记信访工作为民解难、为党分忧的政治责任，牢牢把握信访工作原则，认真组织学习贯彻落实工作要求。本刊特别约请公安机关相关单位和专家就《信访工作条例》的学习贯彻落实撰文并整理刊发。

——编者

### 学习贯彻《信访工作条例》 提升来访接待工作质量 公安部督察审计局来访接待处

5 月 1 日，《信访工作条例》（以下简称《条例》）正式施行。这是全面规范信访工作的第一部党内法规，是新时代信访制度改革的标志性成果，是在新的历史起点上推动实现信访工作高质量发展的纲领性文件。公安部督察审计局来访接待处认真学习《条例》，自觉把思想和行动统一到党中央决策部署上来，推动《条例》的贯彻实施。

一、《条例》对来访接待工作的新要求。对比国务院《信访条例》，《条例》对来访接待工作提出了新要求：

一是要坚持和加强党对信访工作的领

导。《条例》将党对信访工作的领导写入法规，有关坚持和加强党的领导的具体条款规定有 40 处之多，立法目的不言而喻。《条例》明确信访工作的指导思想，就是用党的最新理论成果指导信访工作实践，确保信访工作沿着正确政治方向前进。《条例》贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，强调为民解难、为党分忧的政治责任，明确“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”，规范了新时代信访工作的职责使命。

二是要进一步优化信访事项处理程序。《条例》吸纳“诉访分离、依法分类处理”等党的十八大以来信访制度改革成果，优化的总体思路是：个人和组织向各机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求后，各级机关、单位按照“大口进入、分类处理”

的原则，登记后甄别是否属于法定职责范围，并区分建议意见、检举控告、申诉求决等不同事项类别分类处理，按照相关法律法规分别导入不同途径处理，强调运用调解、和解等方式方法，多元化解矛盾纠纷。这些规定对依法解决来访事项提出了更高要求。

三是要切实依法维护来访秩序安全稳定。《条例》第二十条延续《信访条例》相关规定，对走访人数和信访人应前往的指定场所和部门提出了明确要求，同时为了减少信访上行，专门增加了“各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题”的要求。第二十五条延续《信访条例》相关规定，对重大、紧急信访情况的处置、报告提出要求，明确相关事项和处置情况要同时向上级信访部门和国家信访局报告。第二十六条延续《信访条例》相关规定，明确信访人不得“在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；携带危险物品、管制刀具”等六种行为，在该条第三项增加了“或者毁坏财物”的表述，并在第四十七条明确实施上述行为所要承担的法律后果。这些规定为保障来访秩序提供了法律依据，也对信访安全保障提出更高要求。

四是要构建完整监督体系保障责任落实。《条例》在总则中就要求落实信访工作责任和坚持源头治理化解矛盾，在第二十条要求认真接待群众，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题，并在第五章专门规定监督和追责，第四十四至四十六条规定了来访接待工作中不按照规定登记、办理以及对待信访人态度恶劣等违纪违法行为的法律后果。与国务院《信访条例》只规定了信访部门督办特定事项相比，《条例》进行了大

幅扩充，吸收《信访工作责任制实施办法》等有关内容，总结近年来国家信访局开展实地督查、改进考核办法、与有关部门建立协调机制等经验做法，围绕谁来监督、怎么监督、追谁的责、怎么追责，构建起包括监督责任、监督机制、责任追究在内较为完整的监督体系和责任追究体系。这些规定有助于减少进京到部上访，也对压实来访接待部门责任，加强监督追责提出了更高要求。

二、来访接待工作面临的新形势。在百年变局和世纪疫情的大背景下，公安信访工作面临的形势依然严峻复杂，来访接待工作面临的挑战也不断增加。

一是信访矛盾风险仍易发多发。近年来，信访总量呈下降趋势，但基数仍较大，群众进京到部来访意愿仍较为强烈。在涉经济管理领域，多数P2P平台已经停业，但后续安置任务依然严峻，“退而不清、退而难清”问题突出，投资受损群体到部集体访仍时有发生。公安机关身处执法一线，群众信访反映的诸如受立案不及时、调查取证不及时不全面等执法顽瘴痼疾诉求较多。在扫黑除恶专项斗争的震慑效应下，举报村干部违纪违法、村霸横行乡里等涉黑涉恶类信访问题热度未减。反映上户口、双重户籍、双重国籍、户口本样式等户籍类信访问题也带有普遍性，涉疫信访问题则新发偶发。

二是重复来访比例居高不下。在信访总量逐渐平稳的背景下，重复信访量占比居高不下的形势仍未得到根本性扭转，初信初访办理质量亟待提升。随着群众表达诉求的渠道更加多元畅通，多数信访问题得以反映，但信访部门职责不清、机制不顺、受理办理工作不规范等问题突出，“交来交去”“转来转去”现象普遍。从剩余待化解的信访事项看，基本都是“骨头案、钉子案”，矛盾积

累久、化解难度大、信访人心结重。有的已化解事项出现反复，增加专项工作的复杂性。当前化解工作力度持续加大，但离全部化解的既定目标仍有微小差距，专项工作“扫尾瓶颈”“后期攻坚”任务非常艰巨。

三是信访安全保障压力仍大。在政策宣传及办案力度加大的背景下，群众到部来访表现激烈程度有所下降，但异常信访的突发性、激烈性和对抗性明显增强，重点时期、重大活动期间仍有规模性集体访，缠闹访、扬言滋事等仍偶有发生，涉敏感地区、涉外、涉宗教信访事项敏感度也较高。密集来信、多次集体来访等也应引起重视。

四是来访接待和事项办理专业性要求不断提升。信访人群体以中老年人为主，法治意识相对欠缺，释法说理和依法处理难度都比较大。部分信访年限较长的，信访已成为精神寄托，来访表现也较平和，如处理不当可能会适得其反。年龄较小的信访群体法治意识强，提出的信访问题更为专业，对公安机关信访答复的准确性要求也随之提升。此外，一些公安机关运用法治化思维手段解决信访问题的意识和能力还不强，执法手段简单粗暴，引发新的隐患和矛盾纠纷，存在引发负面舆情风险。这些现状都对公安机关信访事项办理的专业化水平提出了更高要求。

三、来访接待工作积累的新经验。2019年公安部机构改革，原督察局、审计局和办公厅信访办整合组建为督察审计局，增强监督整体合力，来访接待处在局党委坚强领导下，在群众认可、重访治理、秩序维护、队伍建设方面再上新台阶。2022年5月，来访接待处被评为“全国信访系统先进集体”和“全国公安机关爱民模范集体”。

一是坚持人民至上，积极开展主题活动。来访接待处厚植人民情怀，切实担负

起为民解难、为党分忧的政治责任，深入开展“我为群众办实事”“我为群众解难题”实践活动，紧盯群众“急难愁盼”信访事项，切实为群众解决难题，获得了群众高度认可。

二是坚持问题导向，深入推进重访治理。来访接待处深入分析重复信访发生原因，专题研究到部重复登记信访事项，向全国通报相关情况，到部重复来访登记量明显下降。狠抓初次到部走访事项办理，坚持按月通报再次走访情况，督促各地落实首接责任制。积极参与信访疑难案件攻坚化解专项行动，通过案件审核、筛选包案推动信访积案攻坚专项行动走深走实。

三是坚持安全稳定，切实增强秩序维护。来访接待处兼顾疫情防控和来访接待，紧盯日常信访秩序维护，突出重点时期信访安全保障，下发有关到部异常信访情况的通报，督促各地压紧压实责任。与属地公安机关协调联动，建立突发情况处置机制，重点时期运用“信访+督察”派员对公安部人民来访接待室周围进行巡察督察，确保信访办公区及周边秩序稳定。三年来，来访接待处实现了工作人员及来访群众“零感染”，秩序维护“零事故”、风险处置“零差错”、负面舆情“零炒作”等工作目标。

四是坚持正向激励，扎实推进队伍建设。来访接待处干部数量较多，处领导坚持以老带新、发掘潜能，在充分了解干部状况的前提下，科学分组、人尽其才。利用每周三周五下午举办“青春大讲堂”，组织地方不同警种民警分享工作经验，研究工作难题。在互相学习、争先创优的氛围激励下，多人荣获一等奖、优秀公务员等荣誉表彰。

四、加强和改进来访接待工作的新思路。结合《条例》对来访接待工作提出的新要求 and 近年来来访接待工作的新经验，为应对来访

接待工作面临的新形势提供了新思路。来访接待处将继续深入学习宣传贯彻《条例》，着力加强和改进新时代公安信访工作，推动公安信访工作高质量发展。

一是切实提升政治站位，在认真学习宣传贯彻《条例》上下功夫。深刻认识《条例》对信访工作的重大现实意义和历史意义，增强学习宣传贯彻的责任感和使命感，提升政治站位，加强组织领导。明确细化学习贯彻《条例》的日程安排，推动本级和下级来访接待部门积极学习贯彻《条例》，利用来访接待窗口优势，向信访人宣传《条例》，引导信访人树立正确信访观念，合理合法维权。

二是准确领会《条例》精神，在确保决策部署落实落地上下功夫。学习宣传贯彻《条例》，是当前和今后一个时期的重要政治任务，要扎实抓好《条例》的贯彻执行，坚决贯彻落实党中央决策部署。压紧压实责任，强化工作考评，把《条例》明确的各项任务不折不扣地落到实处。完善信访工作制度体系，对标对表《条例》规定，健全配套相关制度，优化信访事项办理流程。推动公安信访工作依法依规，按照《条例》规定的时限和程序处理信访事项，依法按政策解决群众诉求，强化对“滋事扰序、缠访闹访”等行为的依法处理，规范信访秩序，让合理合法的信访群众得到合理合法的结果，努力实现政治效果、法律效果、社会效果的有机统一。

三是坚持正确工作导向，在压实责任源头治理上下功夫。压实属地责任，引导群众在基层反映解决问题，扭转群众进京到部上访解决信访诉求的意愿。加强工作指导、加强宣传引导，以打造网上信访主渠道为基础，引导群众“多网访、少走访”。要率先垂范，鼓励各地公安信访部门“多下访、少等访”，主动倾听群众呼声。坚持和发展新时代“枫

桥经验”，多措并举、综合施策，着力源头化解社会矛盾。广泛发动各级各部门共同落实信访责任，防止公安信访部门单打独斗。

四是增强忧患意识强化底线思维，在防范化解风险矛盾上下功夫。要牢固树立底线思维，主动防范化解涉信访风险隐患，更好发挥信访“减压阀”“缓冲器”作用。在世纪疫情和百年大局交织的大背景下，因经济下行导致的困难挑战和风险因素明显增多，可预见和难以预料的风险随时可能发生，公安信访安全压力挑战倍增。应当高度关注各类风险因素，最大程度将矛盾风险发现在小早、化解在小。做好信息预警研判，及早发现、提前介入，避免形成现实危害。

五是加强信访工作保障，在夯实公安信访工作基础上下功夫。完善规章制度，抓紧修订出台《公安机关信访工作规定》，调整完善信访法律文书和相关制度机制。构建监督体系，将信访工作纳入政治巡察、政治督察、警务督察范围，完善“信访+督察”机制，着力丰富监督手段、强化监督力度。加快建设公安部网上信访大厅，推动形成便捷畅通、方便群众、安全可靠的网上信访渠道。加强信访机构建设，配齐配强与形势任务相适应的工作力量，选优配强领导班子，建立健全信访督察专员制度，深化信访工作人才库建设，完善优秀年轻干部和拟提拔干部到信访岗位任职、锻炼等机制，努力打造高素质专业化信访干部队伍。深入开展全警实战大练兵活动，加强在岗学习、专业训练，支持提升学历和参加职业资格考试，选树工作能手，努力提升群众工作本领。

来访接待处将秉持“细致、精致、极致”的工作作风，认真做好来访接待工作，切实担负起为民解难、为党分忧的政治责任，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

## 深入学习贯彻落实《信访工作条例》 推动河南公安信访工作高质量发展

河南省副省长、公安厅厅长

顾雪飞

《信访工作条例》（以下简称《条例》）将习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，通过党内法规的形式确立下来，是坚持和加强党对信访工作集中统一领导的重要制度安排，是坚持人民至上、保持党和政府同人民群众血肉联系的重要举措，是解决信访工作突出问题、加强和改进信访工作的重要制度保障。公安机关要把深入学习贯彻《条例》作为当前和今后一个时期的重要政治任务，坚决贯彻落实党中央决策部署，始终把党的全面领导贯穿于公安信访工作的各方面全过程，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，践行人民公安为人民的初心使命，用心用情用力推动新时代河南公安信访工作实现高质量发展。

一、坚持首在认识，从讲政治守民心的高度树立“三种理念”。信访工作是党的群众工作重要组成部分，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，是各级机关接受群众监督、改进工作作风的重要途径。深入学习贯彻《条例》，首先应当坚持以人民为中心的发展思想，牢记人民公安为人民的庄严承诺，从“讲政治、守民心”的高度，充分认识做好信访工作的重要性，不断强化“三种理念”。一是树立“办信访就是守民心”的理念。公安机关应当时刻牢记“为民解难、为党分忧”的政治责任。公安机关办理每起案件、开展每项服务，既是履职尽责维护社会稳定的过程，也是守江山守民心的实际行动，为群众做好一桩桩“小

事”，才能累积成国泰民安的“大事”，才能在点滴之间厚植党的执政基础。一些信访事项综合起来看，反映的是民意、体现的是民心，办信访体现的是人民群众对公安机关的信任度、对党和政府的满意度。二是树立“办信访就是办民生”的理念。办好公安信访增进的是“群众感情”，通过转变观念、带着感情去对待信访群众，切实把信访工作做到群众心坎上，就能密切警民关系，拉近干群距离。办好公安信访解开的是“群众心结”，既释法说理、讲明政策，又合情合理解决“法度之外、情理之中”的问题，用“心访”化解上访群众的“心结”。办好公安信访保护的是“民生福祉”，及时破案并追回财产损失，做到案结事了人和，可以让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。三是树立“办信访就是办业务”的理念。公安工作本身就是群众工作，信访问题绝大部分是业务工作产生的，反映的是业务问题。办信访其实就是对一些案事件的“回炉”再办理，彰显的是对人民的敬畏之心和责任意识，检验的是业务水平和执法公信力，办信访本质上就是办业务。

二、坚持要在落实，健全完善“领导动手、以上率下、全警参与、齐抓共管”的工作格局。“坚持落实信访工作责任”是信访工作的重要原则之一。深入学习贯彻《条例》，要破除狭隘思想，建立完善“领导动手、以上率下、全警参与、齐抓共管”的工作格局。一是压实党委和领导责任。坚持党委和“一把手”负总责原则，全省各级公安机关党委对信访工作负主体责任，“一把手”是第一责任人。要健全完善党委领导下的公安信访工作体制，定期听取工作汇报，研究部署信访工作，支持和督促下级公安机关党组织做好信访工作。要坚持“管业务必须管信访”

原则，公安机关领导班子成员对分管警种部门的信访工作具体负责，管业务、办业务必须同步管信访、办信访，同部署同检查同考核。各级公安机关领导干部都要亲自动手，落实好领导接访、阅批群众来信、分包疑难信访事项等工作要求，率先垂范、真抓真办，为全警做好表率。二是强化属地和部门责任。坚持“属地管理、分级负责”原则，各地各部门对属于职责范围内的问题，要认真受理办理；对涉及多个诉求、多个部门或者有争议的问题，公安信访部门要牵头研究协商分工方案，及时协同解决信访问题。坚持“谁产生、谁化解”原则，各警种部门要发挥专业优势，对本单位和本条线信访事项直接负责，信访量大、任务重的警种、部门主要负责人要直接抓、带头办，确保及时化解、治旧控新。三是压实首接首办责任。按照“事事有回音、件件有回复”的要求，对接收到的信访事项，按照首接责任制，落实信访各环节的工作；首办责任单位和责任人，对属于本级管辖范围的信访事项，依法及时解决职责范围内的信访问题；对不属于自身管辖的信访事项，要耐心做好解释、引导和材料转交工作，尽最大努力把问题解决在初始阶段，切实提高一次性化解率和群众满意率。

三、坚持本在治源，努力实现“治旧”取得新突破、“控新”见到新成效。《条例》将“坚持源头治理化解矛盾”作为重要原则之一。“标本兼治”的关键在于“治本”。要运用系统观念，坚持控增和减存齐抓，预防和化解并重，标本兼治、控新治旧，从源头上减少和预防信访事项的发生。一是强力推进执法规范化建设。坚持把公安信访工作与法治公安建设一体推进，认真落实关于加强法治公安建设的相关要求，把涉法涉诉信访事项纳入执法质量评查，提高执法规范化水

平。组织开展信访案例教学，以案释法，增强广大民警做好信访工作的责任意识，形成预防化解信访人人有责、人人都是信访民警的共识和合力。深入推进受立案、刑事案件“两统一”、“阳光警务”等改革，升级完善执法办案、公安政务等平台的查询功能，自觉接受群众查询监督和上级监督，做到严格依法、公平公正。狠抓防止干预司法“三个规定”落实，常态化整治有案不立、压案不查、降格处理，以及干预执法司法和执法不当、逐利性执法等群众反映强烈的问题，严防其成为信访问题。二是深入推进矛盾纠纷排查化解。坚持和发扬新时代“枫桥经验”，结合零上访、零案件、零事故平安创建，用好“一村（格）一警”等工作机制，充分发挥公安窗口单位、基层所队、社区警务室等点多面广的优势，推动公安信访工作触角向基层延伸，力争更快更早更主动摸排矛盾纠纷和社会不稳定因素，分类建立台账，纳入基层社会治理和多元矛调机制，及时调处化解。三是努力推进重大事项风险评估机制落实。要准确把握常态化疫情防控条件下社会心态，以及经济下行压力带来的有关影响，强化“决策风险”意识，在政府出台政策措施、处理重大事项前，要主动参与研究，充分进行信访风险评估，提出对策建议；在公安机关内部制定出台文件以及重大措施时，牵头警种部门要协调相关警种部门，深入研判并邀请信访、法制等部门列席，充分论证，科学评估，及时提出意见建议，最大限度防范因风险评估不到位而引发上访问题。

四、坚持重在机制，不断提升河南公安信访工作法治化、规范化水平。《条例》的制定施行，是对我们党长期以来领导和开展信访工作经验特别是党的十八大以来信访工作制度改革成果的系统总结，是在新的历史

起点对信访制度的改革完善。深入学习贯彻《条例》，要强化制度意识，坚持治当下和管长远相结合，加强机制建设，推动公安信访工作实现良性发展。一是着力建立完善公安信访工作机制。聚焦依法治访建机制，注重抓服务、防增量，固化亲情服务机制、接待办理机制、调处解难机制等，完善“一次办”等制度，推动“简单信访马上办、一般信访快速办、疑难信访监督办”；聚焦“件件回复”建机制，建立群众来信来访件件有回复有回音有着落工作机制、群众信访快速受理机制、分流协调办理机制、定期回复答复机制、分类汇总分析机制；聚焦齐抓共管建机制，研究建立公安机关内部统一协调、齐抓共管大信访工作机制，推动形成事事明责、人人有责、易于问责的工作体系，以信访责任压实推动信访工作落实。二是着力构建“1+N”大监督格局。建立完善“信访+督察+纪检+法制”监督机制，将信访工作纳入巡视巡察、政治督察、警务督察之中，着力丰富监督手段、强化监督力度。全省各级公安机关要主动接受党委和政府的专项督查，主动接受信访工作联席会议及其办公室的督查。要建立完善科学的督察考评机制，把信访工作作为业绩评价考核的重要内容，作为干部、民警晋职晋级、立功受奖的重要依据，切实发挥好“指挥棒”作用，对信访问题突出、信访量居高不下的，要实行重点约谈、专项述职、专项督办，限期改变被动局面。三是着力加强信访信息化建设。要建设互联网信访系统，改造升级视频接访系统，加强综合信访信息系统与执法办案等系统的对接融合，推动形成方便顺畅、安全可靠的网上信访主渠道，引导群众“多网访、少走访”。四是着力加强公安信访队伍建设。坚持“优进高出”，选优配强各级公安信访部门领导班子，配备

与形势任务相适应的公安信访专门力量。建立健全省、市、县三级信访督查专员制度、信访干部交流轮岗机制和新入警人员到信访部门锻炼机制，不断深化信访工作人才库建设，加强信访队伍专业和执法培训，提高运用法治思维和法治方式开展信访工作、破解信访难题的能力水平，努力打造高素质专业化河南公安信访队伍，努力打造“人民满意公安信访窗口”。

## 牢牢把握信访工作本质属性和特点 深入推进公安信访工作高质量发展

贵州省公安厅信访办

党的十八大以来，习近平总书记就信访工作作出一系列重要指示批示，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和强大动力。党中央、国务院颁布的《信访工作条例》（以下简称《条例》）5月1日正式实施，这是新中国成立以来第一部全面规范信访工作的党内法规，是在新的历史起点上纵深推进信访工作制度改革、实现信访工作高质量发展的纲领性文件。信访工作作为党长期执政服务的一项重要政治工作，是中国社会主义制度和国家治理体系、治理能力的重要组成部分，是密切联系群众、凝聚民心、赢得民心的重要群众工作。贵州省各级公安机关坚持以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指导，坚定捍卫“两个确立”，坚决做到“两个维护”，牢记“人民至上”和“人民信访为人民”的工作理念，切实把握信访工作的本质属性，公安信访突出问题攻坚化解专项工作取得明显成效。中央信访联席办、公安部交办案件化解率100%，省委政法委推送案件评查率

99%，省信访局推送案件化解率 99%，全省公安信访总量下降 50%，重复信访比例下降 34.5%。信访案件的批量化解，为党的二十大胜利召开创造了安全稳定的社会环境。

一、深刻认识和把握信访工作的政治性，坚决扛起“为民解难、为党分忧”的职责使命。中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间的矛盾。这就要求我们在着力解决好发展不平衡不充分问题的基础上积极推进信访改革力度，加大“放管服”改革措施，从改革、发展、稳定的大局出发，实施更多惠民便民举措，坚持信访工作政治属性，更好地让人民群众在每一起案件中都感受到公平正义。当前，国内外形势异常复杂，各种不稳定因素和新情况新问题层出不穷，公安信访工作面临诸多风险挑战，公安涉警信访总量高位运行，重信重访上行趋势明显。学习贯彻好《条例》和第九次全国信访工作会议精神，是当前和今后一个时期谋划好新时代公安信访工作的重要政治任务。一是提升政治站位。要自觉践行党的根本宗旨，牢固树立以人为本、人民至上的发展理念，忠诚拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，站在为党守江山守人心、夯基础固根基的政治高度来认识和对待公安信访工作，扛起责任担当，把群众路线深深植根于思想中、具体落实到行动上，着力解决群众最关心最现实的利益问题，切实把群众反映的信访突出问题解决好，把党中央、公安部、省委省政府关于信访工作的决策部署落实好、指示要求抓到位，确保信访工作始终沿着正确方向前进。二是坚持人民立场。信访工作是送上门来的群众工作。推动新时代信访工作高质量发展，要真正把来访群众当家人，把群众来信当家书，把群

众反映的问题当家事，主动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，摸清实情、化解矛盾，解群众之所难、帮群众之所需，让群众在信访诉求反映和解决过程中感受到党和政府的温暖。三是讲清政策法规。习近平总书记强调，“要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公平对待、利益得到有效维护”。要精准把握《条例》明确的工作原则、工作机制、工作程序，善于运用法治思维和法治方式，向信访群众讲清“法理”、讲透“道理”、讲明“情理”，引导群众依法理性表达诉求。

二、深刻认识和把握信访工作的法治性，努力营造“遇事找法、解决靠法”的工作氛围。坚持把法治理念贯穿信访工作始终，将信访工作融入平安贵州建设，健全完善各项制度规范和工作机制，不断提升信访工作规范化、法治化水平，为党的二十大胜利召开营造和谐稳定的社会环境。一是坚持高位统筹。各级公安机关党委要将信访工作列入重要议事日程，统筹各方资源力量，系统研究谋划信访工作，召开党委会议、信访工作领导小组会、定期听取信访工作汇报，分析形势，研究重大事项，解决突出问题，完善信访联席会议制度，发挥好统筹协调、整体推进、督促落实的作用。二是依法依规治访。《条例》把“坚持依法按政策解决信访问题”作为信访工作的一项重要原则，强调把信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益、规范信访秩序。要强化法律在化解矛盾纠纷中的权威地位，依法按政策解决信访问题，确保任何情况下都要严守法律政策底线。严格落实“大口进入、诉访分离、分类处理”原则，优化健全信访事项分流机制，强化信访部门与政法、纪检监察等部门联系，分清信访事



项交由相关部门依法处理。三是公正文明执法。法治是控制信访增量的根本途径。当前，一些久拖不决的上访问题，大多与民警执法不规范有关。要围绕提高执法办案质量这个关键，进一步加强执法监督管理，研究建立规范执法工作机制，切实规范民警执法行为。同时，对于一些无理缠访、闹访和煽动制造群体性事件等违法行为，必须依法严厉打击，不能“乱开口子”，留下“后遗症”。

三、深刻认识和把握信访工作的系统性，压实拧紧“人人抓信访、个个担使命”的主体责任。坚持和加强党对信访工作的全面领导，构建党委统一领导、信访工作联席会议协调、信访部门推动，各方齐抓共管的信访工作格局。一是压实各方责任。《条例》对各个层面的信访工作责任作了细化充实，各级公安机关要理顺信访层级关系，严格落实信访工作责任制，确保《条例》规定不折不扣地贯彻执行。要把信访工作作为干部业绩评价考核的重要内容，压实各级公安机关领导责任，特别是“一把手”的主体责任，分管领导的直接责任，其他班子成员要落实“一岗双责”，主动配合、协助抓好分管领域的信访工作，推动信访工作领导责任、属地主体责任、职能部门主管责任落实到位，形成“人人抓信访、个个担使命”的信访责任体系，对履职不力、问题突出、工作面貌长期得不到改观的公安机关或部门警种，要多种形式整治推动。三是落实领导包案。对一些久拖不决的历史遗留问题，领导靠前指挥，对重点地区包点包片包落实，以点带面，推动整体工作实现转变。要切实履行主体责任，加强领导包案，亲自研究化解，以领导包案和接访下访为抓手，通过定点接访、上门走访、带案下访、包案约访，切实为群众办实事解难题。三是构建齐抓共管格局。建

立齐抓共管信访工作机制，把公安信访工作细分到末端，责任压实到部门。按照“谁主管、谁负责、谁产生、谁解决”和“分级负责、归口办理”的原则，整合部门警种和基层力量，形成上下贯通、条块联动、齐抓共管的工作合力。建立问题责任清单，采取“信访+督察”方式，把问题找准、原因厘清，用好各方专业优势，强化对口指导，坚决将信访事项吸附在当地、化解在源头。

四、深刻认识和把握信访工作的时代性，着力开创“勤政为民、快捷高效”的信访格局。要大力弘扬新时代“枫桥经验”，推动信访工作重心下移、关口前移，完善矛盾纠纷排查化解机制，对排查发现的信访问题，落实化解责任，创新工作机制，提高依法及时高效就地解决信访问题的能力和水平。一是坚持和发展新时代“枫桥经验”。依托“一村一警”对各类矛盾纠纷和信访隐患进行排查化解，用好辖区多元化解机制，把解决事、稳住人的担子担起来，努力形成公安机关、社会组织、基层自治组织各方参与、多元共治的工作格局，切实把问题解决在初始、把矛盾化解在属地。二是建好网上信访平台。成立网上信访机构，配齐网上信访工作力量，畅通群众诉求渠道，完善网上信访工作机制，建好用好网上信访平台系统，推动形成便捷畅通、方便群众、安全可靠的网上信访渠道，加强网上信访渠道宣传力度，走好网上群众路线，引导群众“多网访、少走访”，不断提高网上信访工作标准化规范化水平。三是用好信访观察机制。建立信访观察新机制，从“抓点析原因、抓面促联动、抓线治顽疾”三个层面，全量汇聚信访案件信息，每月对案件主要诉求类别、分布状况、涉及警种和规律特点进行观察分析，抓好信访访量这个点，及时研判问题原因；抓好动态观察这个

面，推动部门警种协作联动；抓好接访观察这条线，治理基层执法顽瘴痼疾，有效解决群众“急难愁盼”和“最恨最怨最烦”问题。

五、深刻认识和把握信访工作的群众性，持续完善“维护民利、凝聚民心”的工作机制。全省公安机关始终以人民满意为标尺，秉持人民至上理念，聚焦“急难愁盼”问题，听民声、解民忧、化民怨、护民利，不断畅通群众诉求表达渠道，全力攻坚化解信访突出问题，为维护人民群众合法权益、保障社会大局安全稳定做出了突出贡献。当前，人民群众对公平正义的需求越来越高，回应群众期盼不及时、化解矛盾纠纷不到位、整治执法顽疾不彻底等问题依然存在，公安机关在思想理念和机制方法上都有待加强改进。一是真心听民声。坚持完善领导干部接待群众来访、约访、下访和领导包案等制度，推动各级领导干部下沉工作重心、前移工作关口，一对一接待来访群众、面对面倾听群众诉求、点对点化解矛盾纠纷。要怀着深厚的感情听民声、知民意，带着沉甸甸的责任办实事、解难事，真正把群众合法诉求解决好。二是真实解民忧。深入开展公安信访突出问题攻坚化解专项工作，要以“事不在小、关键在办”的态度全力维护好群众合法权益，诉求合法的要依法律按政策解决好；诉求不合理的要通过政策解读、法治宣传教育等方式让上访群众真正停访息诉，严防出现反复上访、缠访闹访等“后遗症”，严防把信访群众推到党委政府对立面。三是真抓聚民心。党的根基在人民，力量在人民。要按照《条例》“践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难”的要求，将信访工作与党史学习教育“我为群众办实事”实践活动相结合，以解决信访问题为重点，用心用情用力解决群众最为关心的

“急难愁盼”问题，以实际行动践行初心使命，以担当作为汇聚民心，不断提升人民群众的获得感、安全感、幸福感。

六、深刻认识和把握信访工作的风险性，切实加强“源头治理、前瞻预判”的防范化解。要扎实推动信访矛盾减存量、控增量，聚焦信访突出矛盾集中攻坚，聚焦重点领域群体深入排查，聚焦停访息诉提高化解质量，推动案结事了、事心双结。一是源头预防化解控增量。《条例》把“坚持源头治理化解矛盾”作为一项重要原则，强调多措并举、综合施策，把着力点放在源头预防和前端化解。要深入整治执法突出问题，提升一线执法办案质量水平，最大限度预防和减少执法问题。二是持续攻坚化解减存量。要严格落实“四包”责任制和“五个一律”要求，一件一件盯到底、抓到位。对现存的信访积案，逐案剖析症结原因，分类施策化解。对公安管辖且诉求合理的，找准问题所在，督促相关部门、单位限期解决；对不属公安管辖的，要主动对接相关部门，跟踪化解；对存在执法过错瑕疵的，依法纠正补正，争取谅解；对符合帮扶救助条件的，依法使用救助资金，彰显民生关怀；对未结案件，要逐件理清问题症结，点对点指导督办，推动案结事了。三是夯实信访根基提质量。公安信访工作是一项长期任务，要围绕贯彻落实《条例》，着眼解决现实困难、推动长远发展，把一些打基础、利长远的工作抓好抓实。将信访工作纳入政治巡察、警务督察范围，完善“信访+督察”工作机制，建立健全信访督察专员制度，对重点地区和重点问题专人专责、跟踪督办；要完善信访事项监督评价机制，加强信访机构建设，选优配强信访班子，打造一支高素质专业化信访干部队伍。

责任编辑 黄新春