

关于思想政治工作在基层信访工作中的重要作用分析

戴玉章

宁国市人民政府信访局

[摘要]信访工作是“送上门的群众工作”，是党委政府联系群众的桥梁和纽带，对维护群众合法权益、解决群众合理合法诉求上具有十分重要的作用。在解决信访事项过程中，基层信访干部不仅要解决群众反映的具体诉求，还要通过与群众耐心细致的沟通来消除心中的怒气，疏导心中怨气。因此，把思想政治工作融入到基层的信访工作当中，通过宣传政策、解疑释惑、缓解对立、纾解怨气，促进合理合法诉求的有效解决，不合理不合法诉求逐步淡化放弃，可以在推动信访事项化解上起到事半功倍的作用，从而实现“事心双解”，对促进社会的稳定、和谐与发展能够发挥出重要的推进作用。

[关键词]思想政治工作；基层信访；作用

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.938

一、引言

信访工作事关群众切身利益，事关社会和谐稳定。习近平总书记对信访工作高度重视，专门就信访工作作出重要指示：“下大气力处理好信访突出问题，把群众合理合法的利益诉求解决好。”这一方面对信访工作的开展提出了更高的要求，要求信访工作要带着感情、带着温度，不断增强工作的主动性和针对性，准确把握信访工作面临的新形势新要求，采取更有实效性、精准性的办法、措施，依法及时就地解决好群众的合法合理诉求；也进一步传导了信访工作人员自身的责任和压力，提升信访工作人员的思想建设水平、工作人员的专业素养和实践能力，提升信访工作效率，构建阳光信访、责任信访、法治信访的工作格局。因此，思想政治工作在信访工作中空间广阔、大有作为，笔者本文将对基层信访工作当中的思想政治工作的重要作用进行探讨。

二、当前信访工作现状与面临的突出问题

一是信访诉求群体广泛。信访群众来自社会各阶层，文化素质层次不同，对党的路线、方针、政策和国家法律法规的认识和理解也有很大差异。特别是随着经济发展，社会深刻转型，改革不断深化，社会利益调整的幅度越来越大，社会出现了不同群体和新兴阶层，其经济状况、思想认识、生活环境等各方面都存在差异，各个社会阶层中又由于具体利益矛盾而形成诸多具体的利益团体，导致上访主体进一步多元化，如失地农民、民办教师、外来务工人员、下岗职工、拆迁户等等。群体性上访的诉求内容纷繁复杂、包罗万象，涉及的领域逐步扩大，触及的层面不断加深，包括了社会矛盾、经济矛盾、思想观念矛盾，还有相互重叠的复合型矛盾。信访部门成了绝大多数群众反映自身诉求寻求矛盾解决的第一渠道。

二是群众维权意识增强。随着互联网的发展，群众获取信息的渠道更加广泛，维权意识也有所提高，表达诉求的方式日趋活跃，对促进社会公平正义的要求也在提高，但由于群众文化素质存在差异，对相关政策的了解也不全面，在理解和认识上容易出现不同程度的偏差，导致群众出现“政策

理解偏差信访、被外在假象蒙蔽信访、被他人唆使信访”等现象比较突出，甚至出现“小闹小解决，大闹大解决”的错误思想，不达目的不罢休，刻意上访，越级上访，故意给基层单位施压，以期达到自己的目的。

三是信访宣传有待加强。近年来，地方为了经济的快速发展，会对群众的房屋或土地进行征收，而基层群众反映诉求比较集中的地区就是征迁工作，究其原因是多方面的，其中宣传引导不到位是一个重要方面。对此，我们一方面要从长远的角度加以宣传，让广大群众知道本地发展的重要性，做到个人利益服从集体的利益，进而理解个人利益是建立在集体利益之上的；另一方面，也要对少数思想不通的群众进行政策法规的宣传，使政策透明化，做到阳光拆迁，一把尺子量到底，减少或避免因征迁问题而引发的信访事项。即使对征迁工作仍有疑问的，仍可以通过正常信访渠道反映诉求。

四是信访工作队伍力量薄弱。基层政府普遍存在着信访工作人员不足和干部队伍建设滞后等问题，主要表现为人员配备不足、法律专业人才较为紧缺，工作人员对信访制度改革有关政策法规和业务技能掌握不深、一知半解，盲点多、漏洞大，信访基础业务规范化程度不高，登记人员急躁粗糙，登记不详、概括不全等。信访干部力量配备与信访维稳工作总量严重失衡，使得信访工作人员数量跟不上日益增长的信访诉求，同时，信访工作人员专业素质参差不齐也成为阻碍信访工作水平提高的重要原因，由于工作人员对法律政策掌握有限，看待问题不深入，在面对群众提问时无言以对，严重降低了党委政府的权威性与公信力，部分工作人员对待工作态度消极怠慢、工作作风简单粗暴，将来访群众视为“洪水猛兽”，可能直接造成群众与政府关系化而产生对峙局面，导致小问题变成大问题，增加工作难度和化解成本。

三、思想政治工作在信访工作中的作用

《信访工作条例》指出，“信访工作是党的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，是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

径。”为此，我们要加大对《信访工作条例》和涉及信访人切身利益的相关政策法规的宣传力度，发挥思想政治工作在信访工作中的主导作用，为党和国家的工作大局服务，为维护群众的合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定服务。在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。

(一)教育引导作用。随着时代的发展，信访人的多元化、信访内容的多样化，不同的信访人对信访问题处理的结果在心态上也是千差万别的。有的对当前的形势政策不了解，同时为谋取个人私利，对有关部门已按政策规定合理处理的问题仍不满意，坚持过高的要求，甚至通过缠访、闹访等极端方式，向当地党委、政府施压。对此，信访干部要对信访人做耐心细致的思想政治工作，通过讲政策、摆事实、说道理，提高信访人的思想认识，使他们认识到通过缠访、闹访等极端方式解决不了问题，要依法有序地逐级表达诉求。在初信、初访中，思想政治工作往往能把问题解决在萌芽状态，防止出现将小问题拖成大气问题和将一般性问题拖成突出问题，收到“事半功倍”的效果。因此，要对广大人民群众进行经常性的思想教育引导，通过动之以情、晓之以理，引导信访人学会辩证看待问题，使他们认清形势，转变观念，促进社会和谐稳定。

(二)约束疏导作用。有些信访人法律意识淡薄，对思想工作抵触情绪严重，坚持个人意愿至上，行为偏激，容易出现缠访、闹访、异常访等极端行为。在笔者看来，无论是思想工作，还是信访工作，教育都不是一味地迁就，也要受到法律法规的制约。因此，信访工作既要维护好群众的合法权益，解决按正常程序反映的合理诉求，做到为群众排忧解难，同时也要坚持依法治国原则，坚决维护政策法规的权威。解决信访问题要坚持“三到位一处理”的工作原则，对诉求有合理成分但反映方式违法的，在解决好合理诉求的同时也要处理违法行为；对通过正常程序反映的不合理诉求，要做好政策解释和思想疏导等工作；对反映的诉求不符合相关政策规定但生活困难的，要给予生活救助和困难帮扶；对诉求不合理且反映方式违法的，要进行严肃的批评教育，以达到政治思想工作批评约束的目的；对行为过激、严重违法违纪的信访人，应当按照《信访工作条例》等相关规定，依法依规进行处理。

(三)激励帮扶作用。“人是有思维的高级动物，他们有感情、有理智、有自尊心，同时又有血有肉，有精神的和物质的需要。”在信访工作中也是如此，一般情况下，信访人的物质诉求多表现为要求经济补偿或救济，而精神诉求则表现为控诉或举报。大部分信访人既需要政府解决他们的切身困难，也

需要在精神上得到一定的安慰和鼓励。来访群众中，有些是为了反映过去或现在受到的不公正待遇；有些是对政策的曲解或对腐败现象的不满；有些是因为个人利益在社会发展中受到损害或者生活困难想不开等等。这时，信访干部通过激励的方法对信访人开展思想政治工作，对他们的处境表示理解，给予同情和安慰，并真诚的站在信访人的角度鼓励他们，使信访人摆正心态，最终使信访事项得到有效化解。在涉法涉诉信访案件中，为信访人提供法律支持和援助；在控诉和举报的案件中，及时转交纪检监察部门和检察机关办理；对生活困难、悲观消极的信访人，要进行启发和鼓励，激励信访人树立克服困难的信心和决心。通过合理劝导和思想工作的激励，使信访人打消悲观消极的念头，避免因感情问题造成的不良后果，增强他们的生活勇气。对信访人的劝导和激励，不仅仅表现在能够及时解决信访问题，更重要的是信访是“送上门的群众工作”，能够将党和人民群众紧密联系起来，让信访人感受到党和政府的温暖，激发信访人的生活激情和活力。

四、结语

总之，思想政治工作不仅仅是解决信访问题的重要手段，更是党联系人民群众的重要纽带和桥梁。通过信访干部对政策法规的详细讲解，对信访人的耐心疏导，不断解决人民群众在生产生活中出现的思想问题，帮助广大人民群众树立正确的价值观，提高思想道德水平，增强自我教育能力。解决信访问题并非一日之功，尤其是面对复杂的信访积案，往往要经过长期的工作才能化解。因此，在接访的过程中，信访干部必须坚持以人为本，以思想政治工作为主导，充分将思想政治工作的重要作用发挥出来，引导信访人正确认识和行使信访权利，调动人民群众的工作热情、生活信心以及社会责任感，切实帮助他们排忧解难。只有这样，才能使信访工作成为建设和谐稳定社会的重要支撑，为中国的现代化建设创造出良好的社会环境。

参考文献：

- [1] 吕支东. 说服人的艺术[M]. 沈阳：白山出版社，1991：241。
- [2] 薛小萍. 新时代背景下如何做好信访群众的思想政治工作[J]. 时代报告，2018(11)。
- [3] 薛冰. 破解当前信访难题与困境的治理逻辑和有效路径[J]. 湖北社会科学，2019(10)。

作者简介：

戴玉章(1982.7-), 男, 汉族, 安徽省宁国市, 政工师, 研究方向: 群众工作 思想政治教育。