

国家信访局关于加强和改进 信访系统干部教育培训工作的意见

为进一步推进信访系统干部教育培训工作科学化、制度化、规范化，培养造就高素质信访干部队伍，根据中央《干部教育培训工作条例》（以下简称《条例》）精神，就加强和改进信访系统干部教育培训工作提出如下意见。

一、充分认识信访系统干部教育培训工作的重要意义

近年来，各级信访部门坚持围绕中心、服务大局，结合实际认真组织开展教育培训，为推进和服务信访事业发展发挥了重要作用。同时也要看到，与中央要求相比，与新形势新任务新挑战相比，信访系统的干部教育培训工作还存在不适应、不符合的问题，迫切需要加强和改进。

加强和改进教育培训工作，是打造过硬信访干部队伍的需要。信访干部是从事党的群众工作的专门力量，责任重大，使命光荣。能否建设一支忠诚干净担当、善做群众工作的干部队伍，关乎党和政府形象，关乎社会和谐稳定大局。加强和改进教育培训工作，有利于不断增强信访干部的政治意识、大局意识、核心意识和看齐意识，做到政治坚定，党性坚强；有利于不断改进干部的工作作风，增强宗旨意识和群众观念；有利于不断提高信访干部的业务素质和工作水平，更好地履行为党分忧、为民解难的职责。

加强和改进教育培训工作，是落实信访工作制度改革和

信访法治化建设任务的需要。党的十八大以来，全国信访系统深入贯彻落实中央决策部署，聚焦信访工作制度改革和信访法治化建设，着力打造阳光信访、责任信访、法治信访，取得了明显成效。加强和改进教育培训工作，有利于进一步统一思想，提高认识，振奋精神，把信访干部的思想 and 行动凝聚到改革目标上来；有利于信访干部转变思维方式和工作方法，提高运用法治思维和法治方式处理信访问题的能力；有利于信访干部树立新理念，了解新部署，领会新要求，掌握新方法，更好地推动改革举措落地见效。

加强和改进教育培训工作，是丰富改革实践、研究新情况、解决新问题，实现信访工作创新发展的需要。当前，信访工作还不同程度存在理念思路陈旧、法律规范滞后、体制机制不健全、方式方法单一等问题。随着信访工作制度改革不断深入，遇到的问题将更加复杂，任务也将更加艰巨。加强和改进教育培训工作，有利于引导信访干部更新观念，认清形势，解决思想上的困惑和工作中的难题；有利于信访干部及时掌握各地区各部门工作实践中形成的新鲜经验和工作规律，更好地指导和推动改革创新；有利于信访干部了解情况，交流信息，共同研究探寻信访工作领域重大疑难问题的解决办法。

二、明确信访系统干部教育培训工作的目标和任务

信访系统干部教育培训工作，要紧紧围绕贯彻落实党的路线方针政策和中央决策部署，紧紧围绕贯彻落实习近平总书记对信访工作的重要指示精神，紧紧围绕贯彻落实信访工

作制度改革和信访法治化建设部署要求来开展。通过教育培训，着力打造一支理想信念更加坚定、党性原则更加坚强、纪律作风更加优良、能力素质更加过硬、工作方法更加丰富的信访干部队伍。

按照全员培训、分级负责的原则，国家信访局重点培训省级信访部门领导干部和业务处室负责人、中央国家机关信访工作机构负责人和业务骨干、地市级信访部门正职和重点县（市）信访部门正职。对以上人员，每 3-4 年轮训一遍。省级信访部门重点培训地市级信访部门领导干部和业务骨干、省直机关信访工作机构工作人员、县（市）信访部门负责人。对以上人员，每 2-3 年轮训一遍。地市级信访部门重点培训县级信访部门领导干部和业务骨干、市直机关信访工作机构工作人员、乡镇（街道）信访工作骨干。对以上人员，每 1-2 年轮训一遍。县级信访部门要结合实际，每年对乡镇（街道）、村信访工作人员进行轮训。

三、创新具有信访部门特色的教育培训内容和方法

要以《条例》为指导，立足信访系统实际，坚持与时俱进、改革创新，不断增强教育培训工作的实践性、多样性、专业性和实效性。

把握班次特点，突出实践性。注重把信访工作一线的生动实践转化为课堂内容，把信访工作制度改革和信访法治化建设的有效做法转化为教材，让干部从鲜活案例和具体情境中学习经验、汲取教训、把握规律。综合类培训班次，应当安排信访干部党性修养、职业操守，信访工作新举措、新要

求，信访形势任务分析研判等方面的内容。专题业务类培训班次，应当针对办信、接访、网上投诉受理、督查、信访宣传、信访信息系统建设应用等专题业务，安排政策解读、实务操作、业务规范等方面的内容。

丰富培训方式，突出多样性。根据干部层级、培训内容及参训人数等情况研究确定培训方式，做到灵活多样、不拘一格，鼓励探索创新。一般实行组织调训与干部自学、集中培训与日常培训、实体培训与音像培训相结合等形式，也可以采取“双向”挂职、跟班培训，或者到工作成效突出的地区和部门现场教学等方法。要充分利用网络视频等现代信息技术手段，提高教育培训效率，扩大教育培训覆盖面。综合运用讲授式、案例式、模拟式、研讨式、体验式等教学方式，注重开发最新案例，及时更新教材，提高案例、模拟、现场教学比重。

用好培训资源，突出专业性。注重选聘政治素质过硬、理论水平较高、实践经验丰富、善于讲授交流的信访干部授课，使信访系统各级干部成为培训授课的主体力量。根据工作需要，可以聘请国土、住建、民政、人社、环保、金融等领域领导干部、专家学者、先进典型人物等担任教员，使信访干部熟悉相关政策法规，提升解决具体问题的能力和水平。对授课人员授课质量要跟踪评价，做到优中选优，逐步建立健全服务于信访干部教育培训工作的师资库。充分借助各级党政干部教育培训机构的优质教学资源开展培训，解决信访部门自有教育培训基地和专职教员缺乏问题。

加强培训组织，突出实效性。坚持目标导向和问题导向，准确把握培训需求，重视对教育培训工作的谋划设计，实现培训内容与业务需求的深度融合。培训课程设置要突出主题，聚焦短板，精准发力，重点突破，着力提高培训的系统化、实用化、精细化水平。教学组织中，突出学员的主体地位，充分运用结构性研讨、专题研究、学员论坛、答疑交流等方法，引导学员在交流中开拓思路、寻找对策、提高能力。对学员反映的问题认真梳理研究，及时回应，并作为完善政策、规范业务的参考。组织开展对教育培训效果的现场测评、跟踪了解和及时反馈，作为督促学员学习、检验学习成果、改进教育培训工作的重要抓手。

四、加强对信访系统干部教育培训工作的组织领导

各级信访部门要把教育培训工作纳入整体工作部署，统筹制定干部教育培训规划和年度教育培训计划。激励干部参加教育培训，按时完成本地区、本部门轮训目标任务。各级信访部门领导班子每年至少专题研究一次干部教育培训工作，主要负责同志每年至少与参训学员座谈交流一次。配备教育培训专兼职工作人员。教育培训经费纳入信访部门年度财政预算，保证经费支出，坚持勤俭办学，提高使用效益。按照《条例》规定，人事部门对干部教育培训情况实行登记管理制度，将参加脱产培训情况记入干部年度考核登记表，2个月以上的脱产培训记入干部任免审批表。对干部教育培训考核不合格的，年度考核不得确定为优秀等次，对无正当理由不参加培训的，给予批评教育直至组织处理。