# 在全县信访干部培训班上的辅导讲话 党建党委

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-06-28

*在全县信访干部培训班上的辅导讲话党的十六大和十六届三中、四中全会提出了“构建社会主义和谐社会”的战略任务，进一步丰富了建设小康社会的基本内涵。信访工作是构建和谐社会的一个重要方面，信访工作的过程，就是维护人民群众合法权益的过程，就是推动党的...*

在全县信访干部培训班上的辅导讲话

党的十六大和十六届三中、四中全会提出了“构建社会主义和谐社会”的战略任务，进一步丰富了建设小康社会的基本内涵。信访工作是构建和谐社会的一个重要方面，信访工作的过程，就是维护人民群众合法权益的过程，就是推动党的方针政策落实的过程，就是化解矛盾、构建和谐社会的过程，就是巩固党的执政基础、提高党的执政能力的过程。几年来，为做好信访工作，维护社会稳定，各乡镇、各部门做了大量的工作，我们这些做信访工作的同志们也都发挥了重要的作用，从中锻炼了一批干部，积累了一些经验。随着改革的不断深入，社会主义市场经济不断完善，信访工作内容、任务出现了新的变化，信访工作也面临着新的形势，对信访工作者提出了更高的要求。特别是5月1日国务院颁布的新的《信访条例》即将实施，新的条例在内容、程序、机制、时限、责任等各环节上都进行了创新和突破，能不能很好地适应这种转变，关键要看信访干部的素质。素质好，执行政策、宣传解释政策就不会产生偏差，分析问题、解决问题就会既快又好；否则，在处理信访问题时，就可能偏离政策，给党的事业造成损失。今天我就新时期信访干部应该具备的素质，与大家共同进行探讨：

作为新时期的信访干部，要想做好信访和稳定工作，我感觉起码应具备以下七个方面的综合能力和素质：

一、要有优良的政治素养

政治思想是人的灵魂，是人们行动的指南。信访工作是党和政府的重要工作，其重要职责就是为领导和基层服务，为群众排忧解难，为经济建设服务，为维护社会稳定保驾护航。因此，对信访干部的政治素质的要求也就更高。

一要讲党性。信访干部要坚持坚定的党性原则。今天，我们说坚持党性原则，就是要认真践行“三个代表”重要思想，努力保持共产党员的先进性。我们的信访工作，不论遇到什么样的问题，都应该用此来分析，来衡量，来判断，来处理。否则，就很难说信访工作坚持了党性原则。因此，每一个信访干部都应牢牢把握这一点。同时，还要有较高的修养，信访干部都是和老百姓打交道的,一言一行都关系着党和政府在人民群众中的形象。是不是能够主持正义，敢于碰硬，抵制歪风，秉公办事,群众自会有评判。这就要求我们信访工作者必须提高政治素质，增强政治涵养，树立全心全意为人民服务的思想。要坚定正确的政治方向、政治立场和政治观点。要有政治鉴别力和敏锐的洞察力，坚定不移地执行党的基本路线和四项基本原则。自觉摆正自己的位置,认清自己的职责,正确行使人民赋予的权力，保持清政廉洁,克服官僚主义。

二要讲宗旨。信访工作是直接为群众服务的工作，是我们党和政府密切联系群众的重要渠道，群众通过不同的方式向信访部门反映情况和问题，表现了他们对党和政府的信任和希望。同时，党和政府从群众的来信来访所反映的情况和问题中，也能分析出政策的执行落实情况和群众所关心的问题。因此，对于群众的来信来访，信访干部应当抱着欢迎的态度，满腔热情地接待，及时、依法、妥善地予以处理。越是复杂的问题，越是群众的疾苦，越要热心而又细致的去办。古时候大禹思天下有溺者，犹己之溺也；稷(ji)思天下有饥者，犹己之饥也。这在昭示我们，作什么工作都要将心比心，尽己所能，千方百计地使群众的问题尽快得到圆满解决。一般来说，信访群众往往都是遇到比较复杂、难于决断和处理的问题，都是涉及到了自身权益，想了好久才来向我们反映情况和问题的。老百姓也不愿意上访告状，特别是对待初访群众，我们应该积极妥善地进行接待处理，不能采取把矛盾上交，或者置之不理，踢来踢去，推卸责任。我们学习的榜样张云泉同志始终恪守“全心全意地为人民服务，一刻也不脱离群众；一切从人民的利益出发，而不是从个人或小集团的利益出发；向人民负责和向党的领导机关负责的一致性”这样一项诺言，这也应该是我们做好信访工作的出发点和落脚点，全心全意地去关心群众的疾苦，做群众的知音，为人民群众排忧解难。要做到这点，就要在奉献上学会用“减法”，认真对待每一件来信来访，对每一个案件做好深入细致的调查研究工作，切实为人民群众解决实际困难，最大限度地满足人民群众的合理要求，时刻把群众的冷暖放在心上，把解决人民群众的困难当作自己义不容辞的责任。工作中要自觉强化三种意识。一是公仆意识。就是要摆正和群众的关系，做到认真负责处理群众来信，热情接待群众来访，真正为群众解决实际问题。二是服务意识。就是要树立全心全意为领导为群众服务思想，克服“脸难看”、“门难进”、“事难办”的官僚主义作风，积极做好本职工作。三是法律意识。就是要在信访工作中，认真按照党的方针政策办理信访事项，依照法律法规处理每一宗信访，做到依情、依理、依法办理每一宗信访案件。

三要讲正气。作为信访工作人员，我们接触的各类矛盾要比其他干部多，接触的上访群众比其他干部多，接触的社会阴暗面

比其他干部多，如果我们不能明辨是非，树立正气，鱼目混珠，那起码不会是一个合格的信访干部。因此，在工作当中我们应该不徇私情，公正办事，坚持真理，主持正义，明辩是非，扶正祛邪，特别是对待上访群众要实实在在，满腔热情。唯此，人民群众才会信任我们。

二、要有良好的职业道德

新时期信访干部要讲求职业道德，自觉树立起信访工作人员奋发有为的“六个形象”，即“政治清醒、信念坚定”的形象，“立党为公、执政为民”的形象，“刻苦学习、努力提高”的形象，“勤奋工作、争创一流”的形象，“遵守纪律、维护团结”的形象，“谦虚谨慎、艰苦奋斗”的形象。

一要忠于职守、爱岗敬业。这是信访干部职业道德要求的前提。作为信访工作人员不仅要做好群众工作，及时办理案件，还要耐心做好群众的思想教育和疏导工作，同时还要善于思考，把握规律，为领导提供参谋服务，更要不断研究探索，完善做好新时期信访工作的新思路、新办法。这才是信访工作者的主要职责，只有热爱信访工作才能在这个平凡的工作岗位上实现自己的人生价值。

二要诚实有信、公正办案。这是信访干部必须遵循的基本职业道德原则。所谓诚实，就是要求信访干部忠诚老实，不弄虚作假，坚持讲真话，不讲假话、空话、大话；坚持讲信用，言行一致，不欺骗组织，不欺骗百姓。所谓公正，就是要求信访干部，处理信访问题要坚持原则，客观公正，分辩是非，正确执行政策，不以情代替政策；依法办访，秉公办事，不徇私舞弊；深入调查研究，实事求是，尊重客观规律。

三要尽职尽力，认真负责。这是信访干部职业道德的重要标准。信访干部要以对党、对国家、对政府、对人民高度负责的态度，牢固树立“立党为公，执政为民”的理念，竭尽全力，尽心尽责，满腔热情地做好信访工作。对内要向领导和机关负责，对外要向人民群众负责。认真履行信访工作职责，当好领导的参谋和助手，认真倾听群众的意见和建议，关心群众的疾苦，为基层服务，为群众排忧解难。要学会把“除法”用在困难上。众所周知，信访工作是一项责任心强、查处难度大、政策法律性强，难以被别人理解的工作。平时工作量大、面广、琐碎、繁杂，在接待、办理过程中，难免会遇到这样那样的困难。这就需要大家有置名利、地位、得失于度外；置困难、阻力、埋怨于脚下；置人情、关系、诽谤于脑后的胸怀，克服困难，尽自己最大的努力，提高办案质量，维护社会稳定。

四要文明接待，注重实效。信访工作直接面对群众，是党和政府联系群众的一个“窗口”。这是维护党和政府形象的具体表现。信访干部要摆正自己的位置，坚持文明接待，热情周到地为群众服务，对待上访群众不能敷衍，不能急躁，不能压服，要以情感人，以理服人。对群众反映的问题不推、不拖，及时处理，在提高工作实效上狠下功夫。

三、要有较强的政策观念和法制意识

党和国家政策是我们各项工作的指导；法律是我们普遍遵守的行为准则。做信访工作离不开政策，解决矛盾离不开法律。如果你不懂政策，不懂法律，说一些外行话，办一些外行事，工作起来就会苍白无力，甚至违法施政，怎么会宣传教育群众，群众又怎么会信服?纵观我们身边一些久拖不决矛盾激化的例子，大都是因为不懂政策，不懂法律，以致造成小事办大，易事办难，大事办乱的严重后果。尤其在党和国家政策、法律逐步深入人心的今天，那种盛气凌人、方法简单粗暴的行政手段再也不能继续下去了。只有不断加强学习，提高自己的政策观念和法制意识，才能做好本职工作。

信访干部必须严格遵循和正确执行党的政策和国家的法律，这是做好信访工作的关键。这就要求我们信访干部要认真把握党的各项方针、政策和国家的法律法规，只有这样，才能正确判断来信访反映的问题哪些有道理，哪些有部分道理，哪些没有道理，哪些现在可以解决，哪些暂时还不能解决，以便给予明确的答复和正确的处理。有的同志做信访工作多年，但说话办事总是草率应付，对一些政策、法律问题支支吾吾，不能做出答复，其原因就是在于不能沉下心来学习。信访工作的实践一再证明，一个不学法、不懂法的信访干部是不可能想出解决问题好办法的，也就难以依法处理好各种问题。只有那些严格遵照政策和法律处理信访事项的同志，才有能力对问题作出正确的分析和判断，提出正确的处理意见。

大家要结合县委正在开展的保持共产党员先进性教育活动，在学习上用“加法”。一方面要向书本学习，学政策、学法律，特别要学习与农民群众生产生活密切相关的政策法规、法律。如信访条例、减负政策、土地承包法、土管法、规划法、经济合同法、行政诉讼法等。在学习中，不仅要注重实体法的学习，而且也要注重程序法的学习。从法院对我们乡镇和部门撤掉的行政决定看，好多是因为程序不合法而被推翻的。所以，作为信访工作人员，—定要沉下心来认真学习钻研政策、法律，法规，少泡一些酒场，挤出时间，努力学习，唯此，工作起来才会运用自如，得心应手。另一方面要向实践学习，向群众学习。理论来自实践，实践是检验真理的唯一标准，群众中蕴藏着无穷无尽的智慧和力量。我们应该注重从工作实践中吸收营养，从群众中汲取智慧和力量，从经验丰富的同志中学习好的工作方法。要勇于实践，大胆探索，不断总结经验，不断发展和提高自己的工作水平。

四、要有较强的业务综合能力

信访干部要做好新时期的信访工作，除了具有较好的政治素质和良好的道德修养外，还必须具备较强的业务综合能力。

一要有较强的文字水平和口头表达能力。作为处在一线的信访干部，整天与信访人打交道，查处案件需要调查取证，查结案件需要写结案报告，有些经验要总结，有些材料要把关，如果你没有一定的文字水平，何谈会做好信访工作?在工作当中我们难免向领导汇报案件情况，同时还要面对面地做群众工作，通过语言交流感情、交流思想，说服教育群众。如果你缺乏口头表达能力，说话颠三倒四，语无伦次，不得要领，领导怎么会满意?群众怎么会理解?公众认可程度又怎么会提高?所以，我们必须要有较强的文字水平和口头表达能力，这只有在以后工作当中加强学习锻炼，不断提高自己的文化素养。

二要有较强的群众工作能力。大家处在农村工作第一线，整天与群众打交道，如果你整天书生气十足，态度傲慢，高高在上，群众就会远离而去，或者敬而远之，怎么能说服教育群众?和什么人打交道就要说什么话，该解释的要解释，该教育的要教育，该多侧面做工作的要多侧面做工作，要学会用群众的语言、朴实的感情同群众交流，只有真正与群众打成一片，鱼水相融，在相互交往中产生感情，群众才会理解支持我们，做起工作来也才会得心应手。

三要有综合分析和推理、判断能力。新的形势下，新问题、新情况不断出现，各种社会矛盾相互交织，错综复杂。作为信访工作一线人员，面对改革、发展触发的种种矛盾，面对利益格局调整引发的种种纠纷，要耳聪目明脑灵，要善于发现捕捉社会矛盾，善于动脑分析研究、推理、判断，去伪存真，去粗取精，从杂乱无章的矛盾中找出主要矛盾，从主要矛盾中抓住矛盾的主要方面，加以解决。否则，忙得你团团转，理不出头绪，解决起来要么丢了西瓜捡了芝麻；要么把事情办得一团槽，怎么能树立起我们的良好形象?

四要有一定的组织协调能力。信访部门是一个综合协调部门。从信访工作实践中可以看到，群众来信来访反映的问题，有的是关于个人的问题；有的是涉及部门和单位的问题；有的是反映某个领导或干部的问题；有的涉及到本乡镇、本系统两个甚至多个部门的问题。要协调处理好以上信访问题，就要发挥好组织协调作用，加强沟通。

五要讲究工作方法。大量的社会矛盾特别是农村的矛盾，常常是错综复杂，是与非、理与法，往往是相互渗透交织，很难处理。但深入分析这些矛盾的原因，并不是我们对矛盾的认识不到位，而是由于具体处理过程中方法上有问题。因此，建议大家都学一学唯物辩证法，增强我们处理复杂矛盾的技巧，特别是提高正确处理新形势下人民内部矛盾的能力。在具体工作中，要善于抓主要矛盾，抓矛盾的主要方面。任何矛盾的形成都有一定的背景和过程，它的外在表现有主有次，它的发展也会时隐时现，时缓时烈，我们必须坚持从实际出发，适情、适时、适度，宜急则急，宜缓则缓，宜严则严，宜宽则宽，既不可急躁冒进，盲目蛮干，又不可推拖延误，错过时机。对无论是隐蔽还是外显的矛盾，都要做到知微见著，胸中有数，应对有策，处理有方。要善于把握化解矛盾的时机，对于能够通过冷处理解决的，就不一定采取过激手段，以免留下潜在的矛盾隐患；对不严厉查处就不足以平息群众情绪，甚至可能引发大规模群体矛盾，有可能影响社会稳定的矛盾，就必须当机立断，处置到位。总之，在具体工作中要灵活掌握，因情制宜，一案一策，尽量把大量社会矛盾消除在萌芽状态，化解在基层，解决在乡镇和部门，以维护全县稳定发展的大局。

六要带着感情做好群众工作。作为信访干部必须带着深厚的感情去联系群众，服务群众，善待群众。在密切党群干群关系中，在解决实际问题中，感情问题始终是基础，是关键。如果缺乏对群众的深厚感情，这不仅是党性问题，也是品质上的问题。作为信访干部，就应该扑下身子，走村串户，到群众中去下访，联络感情，体察民情，深入调研，这是掌握情况、找准矛盾症结、处理矛盾的基本方法和基本功。曾经有一个乡因为一个小小的信访案件，却出具了两个截然相反的行政裁定，把事情办得一团糟，究其原因就是因为办案人员没有带着感情下访群众，调查实情，凭想当然办事，以致造成严重的不良后果。所以，作为信访干部，必须把立足点扭转过来，深入群众了解群众的疾苦，体察群众的艰难，研究群众的心理，调查矛盾的实情，抓住矛盾的症结，给予切实解决，以维护党和政府形象，维护全县稳定，推进全县各项事业更快发展。

五、要有良好的心理素质

接访工作是融教育学、心理学、语言学、哲学等为一体的一门艺术。大家不仅要具备较高的思想政策水平和专业知识，还要具备访谈艺术技巧，理解人、同情人，掌握上访者的内心世界等心理素质。

首先，要懂得尊重和理解上访人。大部分上访者都是为了弄清是非、分清曲直的，信访工作人员首先应理解他们，取得他们的信任，这样才能有的放矢展开工作。

其次，要热情接待，增进感情交流。交真心、谈实意，构建一个良好的访谈情境，如问寒问暖，让座让水，让上访者有到\"家\"之感，为接待来访创造良好的气氛。

第三，要态度诚恳，以诚相待。热情能缩短感情距离，诚恳和真诚是打开心灵的钥匙，上访者大多由于反映的问题影响了自己的生产生活，因此在信访过程中难免会或多或少地表现出这样或那样的情绪，接待人员要将心比心，认真听记，从中发现上访者的长处，及时给予适当赞许和肯定，即便是有个别上访者提出过高要求或无理纠缠，也要耐心做说服教育工作，使上访者自觉理亏，逐渐端正态度，正确地对待自己反映的问题。最后，要区别对待，对症下药。

对待初访者。一般初访者心理活动比较温和，态度上也比较好，接待人员要和蔼可亲，让他们把反映的问题一五一十地讲完，然后根据反映的问题让其提供一些必要的证据和线索，对不能解决或无法查处的问题要向其讲明原委，另外，还需向他们讲明工作程序、方法和有关规定，让信访者满意而归。初访的关口把好了，就会避免重信重访和越级上访。

对待抱有试探心理的上访者。一些信访人上访就是想摸摸底，如有些人想把现任干部拉下马，自己当干部；有些人员咨询政策等。在接待这类人员时必须立场坚定、旗帜鲜明，把政策法规讲清楚，绝不能含糊回答问题。通过接访，使信访人明确一切都应以事实为依据，以法律法规为准绳，放弃不切合实际的想法和不合理要求。

对待情绪激动的上访者。他们的表现一般是脾气暴躁，反映的问题容易带有片面性，认为自己反映的问题高于一切，由于他们情绪偏激、固执己见，一旦没有按他们的思路和要求得到解决就会发火，把矛头指向工作人员。在接待这类人员时，必须要有忍耐力，冷静耐心地倾听其陈述，耐心宣传解释，不要针对他们的陈述立刻加以反驳和斥责，要逐步引导他们从大局出发，全面看问题。对于那些无理纠缠者，也要不卑不亢，加强教育疏导。

对待集体上访者。集体访近年来呈上升趋势。它具有集中性、紧迫性和危险性的特点。接待中要坚持原则，掌握政策。对于有理有据的问题，要明确给予肯定，尽快着手调处；基本合理的要求，要尽力给予调查解决；要求过高，一时不能解决的，也要讲清道理，做好解释工作；无理要求的，要理直气壮地批评教育，让多数集体访人员感到我们是真心实意地按政策法规为民办实事的。

在接待信访案件过程中，大家一定要记住“六忌”。一忌接待冷淡；二忌态度生硬；三忌脾气急躁；四忌消极推诿；五忌敷衍搪塞；六忌随意答复。

六要有务实的作风

实事求是是我们党的思想路线和传统作风，是我们一贯倡导的辩证唯物主义的思想方法和工作方法，也是做好信访工作必须遵循的基本原则。信访工作所遇到的问题十分复杂，有历史上的老问题，更有新情况下的新问题；有涉及群众的问题，更有涉及到干部以至领导干部的问题。就某一个具体问题而言，往往新老问题交叉在一起，牵涉面广、人员多。对问题的处理，我们不能偏听偏信，主观武断，简单处理。那样不但问题得不到妥善处理，反而会使问题更加复杂化，甚至会使矛盾激化，引起严重的不良后果。正确的办法是要深入实际，深入基层调查研究。实践证明，群众来信来访反映的问题大部分是属实的，或基本属实的，但是也有极个别无中生有、编织罪名、诬告陷害他人的，甚至以信访为名招摇撞骗的。因此，对群众反映的问题，既不能不信，也不能轻信。认为“来信来访不可信”而置之不理；或者一听就信，轻率处理，都不是实事求是的态度。唯一的科学方法是进行调查研究。mzd同志说：“没有调查，就没有发言权。”“一切结论产生于调查研究的末尾，而不是在它的先头。”如果离开对实际情况的周密调查，单凭主观想象去处理信访问题，就会犯错误，给我们的工作造成不应有的损失。所以，在处理每一个信访问题时，都要听取各方面的意见，弄清事实和是非曲直，依据事实，按照党的政策，予以恰当的处理。只有实事求是地处理信访问题才能使当事者满意，才能有效构建和谐社会。不论在什么情况下，坚持实事求是的原则，是我们信访干部应该具有的基本素质之一。

七、要有创新精神

与时俱进，开拓创新，使思想和工作体现时代性，把握规律性，富于创造性，是信访工作适应信访新形势的需要，是党和人民赋予的历史责任。要做到与时俱进，必须不断探索，不断创新，使信访工作在思路、方法、机制等方面有新的突破，在信访工作水平上有新的提高。要创新思维，增强信访工作的主动性，使我们信访工作的思路和做法从原有的思维模式中跳出来，创造性地开展工作，努力实现信访工作的“三个转变”。一是由滞后工作向超前工作转变，努力控制信访源头。减少信访，与其“亡羊补牢”，不如“未雨绸缪”，防患于未燃。要坚持“工作在前，预防在先”的原则，把工作做在前头，把矛盾化解在初始阶段和萌芽状态。要集中力量认真排查各类矛盾纠纷，对容易引发信访的倾向性、苗头性、潜在性问题早发现、早介入、早处理。对一些重大集体上访事件和不稳定因素要及时预报，做好预案，防止重大事件发生；二是由一般工作向突出重点转变。要加强对信访重点地区、重点信访对象的集中整治。做到哪里不稳定因素最突出、哪里的信访问题最多，就重点整治哪里。对重复上访和上访老户要进行逐一排查，分别落实领导包户处理。三是由单纯处理办信接访工作，向加强综合分析，为领导决策提供可靠依据转变。信访部门的工作不能简单停留在办信接访这一层次，不能满足于坐等办信接访，而要经常深入调研、主动下访，对信访的热点难点问题多作深层次分析，做到问题症结能找准，处理预案做在前，为领导决策，解决问题提供主动、超前服务。

以上仅是我对当前信访干部应该具备的基本素质的一点儿浅层次认识，不妥之处，敬请大家批评指正。谢谢大家！！！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找