# 信访局局长：我对信访工作的感想和体会

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-07-31

*这几年信访工作经历了风风雨雨，闯过了道道难关。作为实践者、经历人、见证人，我深刻地感到在信访岗位上工作，比在其他任何岗位上受到的磨炼更深刻、更艰苦。真是机会难得，终身难忘，难得一干，久干难干(身体吃不消)。××同志说，信访干部坐的是“清水...*

这几年信访工作经历了风风雨雨，闯过了道道难关。作为实践者、经历人、见证人，我深刻地感到在信访岗位上工作，比在其他任何岗位上受到的磨炼更深刻、更艰苦。真是机会难得，终身难忘，难得一干，久干难干(身体吃不消)。××同志说，信访干部坐的是“清水衙门”的位，当的是“无权无钱”的官，干的是“机关第一难”的活。这几句话是对信访工作艰苦状况的高度总结和概括，同时也是认可、是鼓励、是关心。

信访工作给我的感觉始终是难度大、责任大、压力大，几年下来，一天不敢懈怠，一时不能放松。都说奉献的收获是幸福，磨炼的结果是提高，但人的精力是有限的。用个不恰当的比喻，信访工作岗位上的干部，就像是一头牛，这头牛既要能拼命地耕地又要能不断地产奶。养牛用牛的人都知道，干耕地这个活，当这头牛筋疲力尽的时候，是要趴下的;当奶牛被挤奶过多的时候，挤出来的已不再是奶而是血。信访干部总有一个梦，就是凭自已对党和人民的一颗忠诚之心和一腔热血，多化解、快化解信访矛盾，既减轻党和政府的压力，也减轻自已的思想负担。群众少堵门，信访干部少堵心啊!为了圆这个梦，涌现了张云泉这样的典型，也同时出现了一大批累坏了身体的干部。现在这些好同志依然在振奋精神，连续作战，拼搏向前。我深为他们的精神所感动，为之敬佩，也为之感慨。感慨思索之余，我写下了这样几句话：“慰抚万家安宁，企盼再无纷争。为了圆梦，脚步有些沉重。虽已身心疲惫，还要风雨兼程。”在“还要风雨兼程”中，有党性、有良心、有责任，有人品，也有几多无奈。有人问我，“你干了5年信访局长的感受是什么?”细品个中滋味，苦、辣、酸、甜、咸，五味俱全。但最能表达我的感受和体会的是这样两句话，叫做：“辛酸得想哭，快乐得想笑。”“既有慷慨悲歌的感叹，更有感慨激扬的兴奋。”

从现状来看，信访干部有“三苦”、“五乐”。

先说“三苦”：一是前沿压力之苦。有上压：来自领导的压力。对领导批示、指示、交办，解决不了，群众堵大门、围领导、向上写信，以上压下。有下压：群众的压力。缠着、闹着、哭着、喊着、跪着求你解决问题，一双双企盼的眼睛在看你，哭声怨声总是萦绕在耳际、沉淀在脑海挥之不去。解决不好、解决不了，良心受到谴责，内心感到愧疚。人生最大的痛苦是内心的愧疚。有外压：外界的压力。外界对信访工作不理解、不知情，不知道其中难处，盲目责怪，片面指责信访干部。有的说信访群众全有理，有的说全无理。有的信访群众责怪解决还不到位，而当事单位领导却责怪太迁就。比如在企业军转干部问题上，信访干部夹在中间两头为难。有的信访问题虽然解决了，信访人不但不感谢、不满足，还责怪你解决晚了;一时无法解决的，还责怪你不负责任。

二是劳心劳身之苦。信访工作既要劳其筋骨，又要劳其心智。化解一件历史遗留老案，就像是一个工程，有的甚至需要做几年的工作方可息诉。信访工作忙人、烦人、缠人，有时为一件来访，要缠你到深更半夜，为接待一批集访要耗尽心血、讲得嘴干舌燥。有时对上访人陪着、劝着，受气挨累不说，还要听牢骚话，甚至遭到辱骂、殴打。遇上缠访闹访的更是既生气又痛心，这类事是常有的。

三是困惑之苦。信访干部在接访工作中面对群众的诉求，出于真情真心真意，有时也迫于无奈，干了许多超出职责以外的事，如解决涉法涉诉问题;背了许多不堪重负的包袱，如非正常上访问题;为别人干事，还要做别人的工作，倒过来请人帮忙，有时为了解决群众反映的问题，还要做好有权处理部门的领导干部的思想工作;替别人帮了忙还要得罪别人。信访干部长期工作在叹息之中、求人之中，生活在上访群众的骂声之中、谴责之中，总之千难万烦。

以上是信访干部的苦。但从人生的角度上看，往往苦与乐是相伴的。真正的人生应该是苦中有乐、笑中有泪的。在人生的道路上，只有战胜苦的干扰，才能结出甜的果实，只有付出艰苦的努力，才能享受快乐的回报。在历经艰苦的同时体味到的快乐才是难得的快乐。把艰苦与快乐看作同一义语，是人生的一个境界。信访工作是苦的，但苦中也有乐，这乐主要体现在五个方面：

一曰有价值。

——信访工作忙碌，忙是快乐的。人生的痛苦不是大忙而是大闲。工作着的人是幸福的。由工作产生的疲劳，能使人在休息时感到愉快，而由怠惰产生的疲劳，只能使人在休息时感到烦躁和悔恨。人生在闲中求乐，必然是乐极生悲。以苦求乐，其乐无穷，苦中有乐，乐得坦然、实在，是乐在心中。

——被人需要，工作有价值。人生的价值是被别人所需要。被别人需要得越多，越有价值。被弱势群体、困难群众需要，就更显得有价值。一个人如果任何人都不需要，那他就没有价值了。

——构建和谐社会中能作出贡献。胡锦涛总书记讲，信访工作是构建社会主义和谐社会的 基础性工作，这是为信访工作功能定位。“基础性工作”的定位，表明是信访工作是构建和谐社会的关键起点，是必需的，是不可或缺的。

二曰行善事。信访工作承载着民众的希望，担负着匡扶正义、解困济难之责，搭建着党与群众连心的桥梁。人行善事不问前程，多做善事积阴德，不报自已报子孙。善事慰扶人的心灵，善事长寿，善和谐。在为别人做善事时，也培养了自已的一颗善心。别人得到了帮助，你也从中得到了快乐，这对自己的身心很有益处。做好人、行善事，给别人排忧解难，看到别人幸福的时候，也能给自己带来莫大的欣慰。善事难得，信访工作为我们提供了机遇，提供了平台。有的人做的是轰轰烈烈的事业，但未必不空虚;有的人做的是社会边缘的事业，但未必不充实。关键是要有好心态，有一种向善向上的心态。

三曰可交友。托尔斯泰说：“财富不是永久的朋友，朋友却是永久的财富。”朋友是人生一道亮丽的风景线。信访工作广泛地接触群众，特别是弱势群众，包括进城打工的、外边经商的、工人、农民、知识分子等;同时，因工作需要，各级干部、各个部门领导都能接触到。在这个广泛的领域里，对上可交领导朋友，对下可交群众朋友。就一般人来说，交群众朋友比交领导朋友更好交，更为必要、更加可贵。现实中，有的领导干部往往是在权力光环下看不到观众，观众只能看到他;领导干部在位时周围的人都是“朋友”，听到的只是一片赞扬声。比如讲话，你讲长了，别人会赞扬这是透彻;你讲短了，就会为你喝彩说这是精辟;你讲的拉杂了，也会有人说这是“知识面宽”。总之，都是好听的话。领导常常听不到真话，交不到真朋友。许多退下来的老同志深有感触地说：“台上是一盆火，台下是一块冰。人在台上时，热情洋溢、热热闹闹，门前车水马龙;下台了，冷若冰霜、冷冷清清，门可罗雀。”这种感叹，一方面说明自己虽已不在其位，但不甘于寂寞。另一方面，对我们许多领导干部的人生也是个深刻的体会，这个体会就是：“在有权的时候朋友认识了你，在无权的时候你认识了朋友。”

四曰积累人生。信访工作都通过吃苦耐劳，委曲求全，甚至是忍辱负重，历经磨难，可以有效地积累人生，升华人生。

——做信访工作可以培养干部一颗善良之心。善良是一颗慈爱的心，是一种宽厚的胸怀，是一种高尚的精神。对于社会来说，善良是一座华光四射、光泽千古的大厦;对于人来说，善良是人性光泽中的一束亮点。信访工作者虽然坐的是冷板凳，手中无权，腰里无钱，但只要有一颗善心就能对困难群众、弱势群体有所作为。有一首诗很好地表达了信访工作者的善心：“善良就像那颗缀于叶尖的露珠，也许它很小，但它可以滋润一朵花，并让它美丽地开放;善良就像那座茅屋，也许它很破，但它可以让疲惫无助的旅人过一个平安的夜;而更多的时候，善良就是一座桥，也许它并不宽，但它可以联络所有相隔已久的陌生与期盼。”这是因为信访干部把信访工作作为做善事的大舞台，坚持用善意去理解和体味人民群众的疾苦，用善念去看待弱势群体，用善心去为人民群众着想，用善举去为人民群众办实事。正是因为怀着一颗善良之心，在孤寡无助、孱弱贫困的老人面前，信访干部是“亲人”，为他们送去生活的信心和勇气;在弱势群体、困难群众面前，信访干部是“仁者”，为他们送去党和政府的温暖关怀;在突发事件、复杂矛盾面前，信访干部是“智者”，一次次地化干戈为玉帛。在这些善事中，一颗同情之心、恻隐之心、关爱之心就会逐渐地被培养起来，成为一个人终生受用不尽的资本。

——做信访工作可以培养干部对人民群众的真情实意。真情无价，是一个人心灵深处的真实。事情事情，就是说做事要用情。做事有了情，就会有感觉，做出滋味来。带着情去做事，就会把别人感到没意义的事变成有意义的事，把有意义的事变得更有意义。用情深，则做事深。情之所至，做事必成。情到深处无怨尤，情到浓处心自细。有了这个“情”字，即便再苦再累的活、再难干的事，都能做得令人满意、令人赞叹、令人佩服。正如××同志评价张云泉同志那样，信访干部是老百姓看得见、摸得着的“三个代表”，是“把人民群众放在心上，人民群众把他记在心中”的共产党员。群众敬爱他、信任他、支持他，归根结底，就是因为他对群众情真义重。领导的培养，可以引发一个人的崇敬之情;同事的帮助，可以引发感激之情;家人的关爱体贴，可以引发温馨的亲情。而信访干部对既非领导、也非同事、更非家人的普通老百姓，仍然一以贯之地付出真情，以同志之情待群众、以亲人之情想群众、以公仆之情帮群众。带着深厚感情，就能用心投入地去做信访工作，就能做到“接待时热心、倾听时耐心、办理时诚心”。

——做信访工作可以培养干部的宽容心胸。宽容是一种修养、一种心态、一种智慧。学会宽容是一个人成熟的标志，更是一种“胸中天地宽，常有渡人船”的气度。在化解信访矛盾中，信访干部是代表党和政府做群众工作的，接触的大多是弱势群体，困难群众，每当看到群众一双双期盼的眼睛，听到群众一次次求告的声音时，就会产生心灵的共鸣。信访干部对群众的疾苦、群众的诉求、群众的愿望都了然于心，最能理解群众、谅解群众，能够设身处地地为群众着想，从不计较群众的行为、语言，即使遇到个别无理取闹的上访群众，也“打不还手，骂不还口”。接访的同志经常受到无故指责谩骂，衣服被撕烂，身体被抓破，从没任何怨言，这都是因为他们理解信访人的难处，懂得宽容。宽容可以使人间少一些仇恨，多一点温情;少一些矛盾，多一点和谐;少一些隔阂，多一点沟通。我们每一个人都有人际交往，如果能常怀宽容之心善待他人，周围的人必然会将同样的爱反馈给你，你的付出将会得到更加丰厚的回报，那么你生活的人际环境必然会更加和谐。

——做信访工作可以培养干部的在爱之心。人世间有多种爱，有个人私爱，有家庭小爱，有苍生大爱。爱是人类朴素的情感，爱是每个人身上最不可或缺的因子。爱是催人奋进的力量源泉，爱是促人高尚的精神支柱。如果一个人心中无爱，他的为人处事就会是冷酷无情的，他的生活一定是虚伪、灰冷的，他的人生一定是苍白无力的。相反，我们的心中如果充满了爱，特别是充满了对弱势群体、困难群众的大爱，我们就会变得善良，对工作就会富有激情、充满动力。

信访工作需要的是大爱，要用一颗大爱之心去对待每一位信访群众。这大爱之心主要体现在三个方面：一是大爱无垠。信访干部要“心怀天下、心怀苍生”，心里始终装着群众，时刻把群众的甘苦冷暖挂在心间，真心实意地去关爱帮助信访群众，维护他们的合法权益。二是大爱无私。信访干部怀有一颗为别人着想的心，甘愿为信访事业无私奉献自己，不计名利得失，始终清正廉洁。信访干部只求耕耘，不问收获，真正做到了吃苦在前、享受在后，勤勤恳恳，任劳任怨。三是大爱无畏。信访干部为了解决问题，必须有无畏的精神，敢于讲实话、真话，敢于较真碰硬，敢于与损害群众利益的行为作斗争，敢于对那些严重侵害群众利益而又漠视群众疾苦的人拍案而起，敢于在发生群体性事件的时刻挺身而出。特别是敢于善于抓党政领导的信访工作责任落实，能够做到：坚持现场会办，把党政领导“请”到信访工作第一线;实行联合接访，把职能部门“调”到信访工作第一线;加大通报力度，把责任领导“推”到信访工作第一线;强化责任追究，把懈怠的干部“逼”到信访工作第一线，使那些不作为的干部不能怠慢，也不敢怠慢。

五曰历练能耐。这里的“能耐”有两方面含义：一是“能”，指的是本事、水平、技能;二是“耐”，指的是受得住、禁得起。一个人首先要有做事的能力，比如，要有认识问题的能力，几事能看明白，想清楚，理出思路;要有解决问题的能力，知道怎么去干、怎么干好;要有协调关系的能力，善于调动各方面的积极因素等。同时，也要有做事的耐力，比如，要有耐性，沉得住气，禁得住烦，耐得住苦;要有耐心，不急躁，不浮躁;要有耐力，能承受，能持久，有韧劲;要耐劳，能吃苦，能受累等。如果有“能”无“耐”，这种“能”只能是一时之能或一事之能，这种“能”就无以依附，就没有根基，干事的扎实、稳妥、持久就没有保证。反之，如果光有“耐”而无“能”，那是一种无奈，就谈不上干事的效率、效果和质量，根本就不可能达到目的。

对信访干部而言，直接面对日益复杂、多元化的矛盾纠纷，要胜任工作必须具有较强的能力：一要有把握全局、善于谋划的能力。要善于把信访工作放在全省工作的大局中来思考，放在改革发展稳定的大背景下来谋划，放在切实维护群众利益的大前提下来落实。要适应形势的发展变化，不断解放思想，更新观念，转变思路，以思想观念的与时俱进推动信访工作的与时俱进，勇于创新，敢于实践，解决好信访工作中遇到的新情况、新问题。在抓信访具体工作上，要站在党委、政府的角度上看问题;在解决具体信访事项上，要站在群众的角度来考虑问题。二要有较强的依法办事能力。国务院《信访条例》是信访工作的重要依据和准绳。信访干部要成为熟悉《条例》的专家、贯彻《条例》的表率、遵守《条例》的典范、落实《条例》的楷模、解释《条例》的权威。三要有较强的解决问题能力。这个能力主要体现在处理信访事项、化解信访难题上，要能够做到：快速处理好合理信访事项，善于处理好无理信访事项，规范处理好闹访缠访事项，依法处置好违法信访行为，稳妥处理好各种集体访。四要有较强的思想政治工作能力。要把解决问题与教育引导相结合，善于从解决信访人的思想问题入手解决实际问题，向信访人讲清政策，说透道理，通过扎实细致的思想教育工作最大限度地争取群众的支持和理解。五要有较强的综合分析能力，要善于分析问题，研究形势，总结规律，提出工作建议，提供综合性预警信息，为党委、政府科学决策当好参谋助手。六要有较强的抓基层的能力。信访工作的基础在基层，化解矛盾的主力靠基层。做好信访工作必须坚持抓源头，发现在“早”、解决在“小”，把矛盾化解在基层，解决在萌芽状态。在化解信访矛盾问题上，特别是在解决复杂疑难信访问题上，基层有很多实用有效的办法。信访干部必须要有帮助基层、提高基层、依靠基层、运用基层的能力，充分调动并发挥基层组织和干部的力量和智慧解决好各类问题。

从“耐”上讲，信访干部的“耐”主要体现在三个方面：一要耐得住压力。当前信访工作面临很多压力，解决一个问题往往遇到很多困难，信访干部必须能够正视困难，顶住压力，变压力为动力，发扬钉子精神，攻坚克难，勇往直前，直到问题得到解决。二要耐得住清贫。信访部门是“清水衙门”，与其他党政机关相比，工作条件较差，做的是缠、难、烦、苦、累、怨的差事，是求官、求民的活，信访干部必须有吃苦奉献精神，不怕苦、不怕难、不怕烦。三要耐得住寂寞。这一条尤其重要。我从切身体会中把信访部门面临的寂寞概括为“五个没有”、“五个只有”：没有贵客临门，只有群众上门;没有迎来送往，只有案结事了;没有热热闹闹，只有吵吵闹闹;没有导演排练，只有现场直播;没有酒宴款待，只有耐心接待。办信接访工作比较枯燥，信访干部要习惯默默无闻，埋头苦干，如果没有这种清苦之耐、寂寞之耐、奉献之耐，是干不好、也干不了信访工作的。广大信访干部必须要有以苦破难、苦中求乐的品格和追求，要以金子一般的爱心、火一般的热情、钢一般的坚韧、海一般的宽容，尽心尽力、满腔热忱地为群众排忧解难，树立可亲、可敬、可靠、可信的良好形象。

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