

我的信访工作体会 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/242/2021_2022__E6_88_91_E7_9A_84_E4_BF_A1_E8_c25_242362.htm 2001年5月，我从乡镇调到县信访局工作，三年多的时间给我的感触颇多。最深的体会是：信访工作很苦，但苦中有乐；信访工作很难，唯艰难处长才能。面对新的岗位，如何做一个称职的信访工作者，我在实践中积累了一点经验，认为主要应该做到以下几个方面。首先，对信访工作要有高度的认识，这是做好信访工作的前提。信访干部代表党和政府与群众发生信访关系，是通过自身卓有成效的工作，维护党和政府在群众中的声誉，维护人民群众的正当权益，坚持党的利益同人民利益的一致性。我们党和国家的性质决定了信访工作必须以“为人民服务”为根本出发点。信访干部只有从这个高度认识问题，才能热爱信访工作，做到自尊、自爱、自强，才会有高度的觉悟和责任感。信访工作是我们党和国家政治生活中的一件大事，人民群众通过信访的形式来行使自己的民主权利，它体现社会主义制度的优越性，体现党和政府同人民之间水乳交融的密切关系，信访工作是反映社会生活和动态的一条重要渠道，党和政府的任何决策和工作，如果得不到人民群众的赞成和拥护，终究是搞不成的。其次，要有优秀的思想政治素质，这是做好信访工作的基础。随着改革的不断深入，新旧体制的转轨，各种新情况、新问题、新矛盾不断涌现。信访部门作为党和政府密切联系群众的“桥梁纽带”，反映社情民意的“晴雨表”，发挥了不可替代的积极作用。但一些人还是认为，信访部门是“清水衙门”，既无权又无利。这

些想法和认识虽属偏见，但也道出了信访机构设置不完善、人员编制少、无“实”权、工作条件清苦的现实。正因为如此，就需要信访工作者必须具有“耐得住清贫，守得住寂寞”的思想。信访工作的主要对象是基层群众，面对的是一些挠头事、麻烦事，解决起来费心劳神。信访干部要注重语言修养、文明行事；同时，也要注意仪表整洁、举止端正、礼貌热情。要想做好信访工作就要付出艰辛和努力，就要有较强的事业心和责任感，更要有敢于碰硬、不怕得罪人的勇气。没有“干一行，爱一行，专一行”的奉献精神，是不可能做好信访工作的。

第三，要有较强的业务素质和应变能力，这是做好信访工作的关键。信访工作政策性比较强，要求每一名信访工作者在熟练掌握工作业务的同时，还必须对突发事件迅速作出对策，应付复杂多变的信访情况，及时、主动、灵活地掌握和处理信访问题的主动权。工作中既要做法律法规政策的宣传者，引导和教育群众依法、逐级、有序上访，又要及时捕捉信访活动中反映出来的萍未之风，掌握苗头性和倾向性的问题，对群众信访提出的问题，做出有理有据的答复，让信访群众满意。新的形势对信访干部的素质提出更高的要求，要建立一支“业务精，应变能力强，政策上熟”的队伍，还应具备五个条件：一要有较好的口语表达能力；二要有运用政策和法律处理重要信访问题的能力；三要有及时化解矛盾和独立办理信访案件的能力；四要有灵敏的信息反馈和对信访形势进行科学、全面综合分析的能力；五要有一定的组织协调能力。

第四，要热爱本职，树立群众观念，这是做好信访工作的根本。特殊的信访工作环境，使每个信访工作者都能得到充分锻炼，成为能说会道、善于总结

的有用之才。随着这几年我县信访工作量的增多，各级领导的高度重视，但我们对自已所干的事业充满信心。一些信访老案、积案虽然一时难以彻底解决，作为信访工作者绝不能有“厌战”情绪。矛盾一天不消除，社会就不可能安定；问题一天不解决，群众就不会息诉罢访。在工作中，更要有细心、耐心和同情心，对待信访群众要满腔热情，让上访群众正当合理的要求得到满足，困难和问题得到及时妥善解决，对于群众反映的问题要认真地处理，力争件件有着落、件件有回音，而绝不能掉以轻心、敷衍塞责，这是每一名信访工作者的职责和义务。在工作中，我们必须按照“三个代表”的要求，切实转变工作作风，树立“群众信访无小事”的观念，由于信访工作的法制化进程缓慢，各项制度尚不十分完备。新形势下，信访工作必将出现一些新情况、新问题，这就要每一名信访工作者在工作中不断总结经验和教训，并将取得的经验教训运用到具体工作中，努力探索做好信访工作的新思路、新方法，不断开创信访工作新局面。三年多的信访工作实践证明，凡是上访的群众都是相信党和政府的，大多数群众信访反映的问题是有理和部分有理的，那些所谓的刁民不是信访群众的主流。我们只有认真接访、细致办案，实实在在地解决问题，才能让矛盾化解在基层，让上访群众体会到党和政府的温暖。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com