

秘书“办事”工作案例：大发雷霆成“被告” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E2_80_9C_E5_c39_60154.htm W地区行政公署信访办

老闭，生性耿直，说话不慎，素有“炮筒子”之称。一日老闭接待一批年轻的集体上访者，来人所诉为两企业间的房屋产权纠纷问题。岂料老闭却是此事的知情人，对事情的历史渊源及现状一清二楚。而对年轻的上访者，老闭本应将事情的来龙去脉耐心地向他们说明，然而当时的老闭已产生一种逆反心理，感情的冲动已完全代替了理智。未等上访者申诉完毕，他便拍案而起，高声训斥：“谁说那栋房屋是你们的？……70年代我就住在那栋楼上，你们懂什么？”……带着满腔怨气的上访者立即反唇相讥：“你不是政府的干部，你没有资格接待我们！”双方立即成对峙之状。信访办主任不得不出来打圆场，费了好大的劲才把群众的情绪缓和下来。过后，这些上访者向地委和行署领导“告状”，说信访办的一些干部态度不好，等等。老闭成了新一轮上访的“被告”。信访干部并非圣贤，偶有过失，亦在常理之中。然而承认错误充其量只等于纠正了错误的一半，尚须认真总结，吸取教训，方免重犯，正所谓前事不忘，后事之师。有鉴于此，剖析以上实例，我们至少得到如下启示：其一，信访干部在正式答复群众前，必须熟悉党和国家的有关政策，做到得当准确。为避免个人知识的局限所出现的漏洞，书面答复的文稿事先应由集体讲座后报主管领导审定。其二，信访干部应具备“任凭风吹浪打，稳坐钓鱼般”的涵养功夫。在接待群众时，要耐心听取群众的申诉，然后慎重给予答复，不要为

群众的情绪所影响。那种“他伤感我流泪，他发火我拍桌，他喜悦我高歌”的作为，不是信访干部应有的品格。假如把信访接待比作一场文艺晚会，那么，信访应是晚会的主持人，而不是观众。紧紧把握住这一点，将不愧为一个成熟的信访干部，“答复”的漏洞也将减少到最低限度。[简评]给信访群众作“答复”是信访工作中一个极为重要的环节。“答复”是否得当，不仅体现信访干部自身的思想政治和政策水平，文化道德修养以及业务熟练程度。而且关系到信访工作的实际效果，即社会矛盾的化解或激化。“答复”得当，群众情绪得以正确疏导，矛盾易于化解；反之，矛盾极有可能激化，导致群众重复上访。在一般群众的眼中，信访干部是党委和政府的发言人。因此，信访干部在接待群众时，必须注意自己的身份和形象，说话须“斟酌词句”，做到慎之又慎。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