

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员 企业会员

文章精选

- ◆ [论秘书学理论的中国特色](#)
- ◆ [我国秘书职业的特点](#)
- ◆ [当代秘书学理论研究的简要回](#)
- ◆ [秘书部门的功能与职能](#)
- ◆ [试论参与与参谋学](#)

专题研究

- ◆ [研究秘书工作理论的目的与方](#)
- ◆ [履行部办职能 服务社会](#)
- ◆ [论公文的经济价值作用](#)
- ◆ [积极探索党委办公室信访工作](#)
- ◆ [把握工作特点 实现规范化服](#)

学术争鸣

- ◆ [背景与真相](#)
- ◆ [时段问题与两次“滑坡”](#)
- ◆ [是“误读”,还是不承认“滑](#)
- ◆ [辨误与探缘](#)
- ◆ [辨误与探缘](#)

素质修养

- ◆ [办公室工作要从小细实高严做](#)
- ◆ [文秘人员在“大合唱”中应定](#)
- ◆ [锤炼优良作风 推进优质服务](#)
- ◆ [把握“三个必须” 抓好办](#)
- ◆ [浅析如何做好机关秘书工作](#)

当代秘书 >> 理论研究 >> 专题研究

信访工作六大理念与信访模式七大转变

作者: 王学军 发表时间: 2006-12-25 被阅读: 187次

当前,我国改革发展正处于关键时期,经济结构战略性调整步伐加快,经济成份、组织方式、就业方式和分配方式日趋多样化,发展不平衡的矛盾日益凸显,新的利益矛盾和社会冲突不断产生。社会结构和社会组织形式发生深刻变化,人们思想活动的选择性、多变性、独立性、差异性明显增加,民主法制意识明显增长,政治参与意识明显增强。同时由于公共决策机制尚不健全,部分政策措施不能统筹兼顾各阶层利益,充分照顾各方面的关切,甚至与民众争利,导致各种社会矛盾积累积压,各种信访问题向党委政府集中集聚。因此,积极应对我国社会矛盾多发、统筹协调利益关系难度加大的现实,不断创新信访工作理念,进而创新信访工作机制、创新工作模式,最大限度地增加和谐因素,最大限度地减少不和谐因素,已成为当前信访工作的一个重要任务。

一、目前信访形势的预测分析

目前,全国信访总量仍在高位运行,环境保护、物业管理、劳资纠纷、库区移民等新的信访问题不断出现;信访诉求出现手段多样化、行为激烈化、组织串联化、利益最大化的倾向,非正常上访现象仍然比较严重;重信重访现象仍然比较突出,其中历史遗留问题与现实问题相互交织,合理要求与非法诉求方式相互缠绕,多数人的合理诉求与少数人的无理取闹相互纠结,处理的难度日益加大;作为破解信访难题、削减信访压力法律武器的《信访条例》,在贯彻实施中还存在着配套规则不完善、地方法规不健全、问责体系不协调、操作行为不规范等问题,影响了其应有的法律效能。这表明今后很长时间内信访形势依然严峻、信访任务依然繁重、信访工作依

然艰巨。

二、信访工作新理念的诠释

古人云：不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域。面对严峻的信访形势，充分发挥信访工作统筹协调利益关系、妥善化解社会矛盾的重要作用，我们必须破除因循守旧、墨守成规、循规蹈矩的思想桎梏，增强创新意识，树立新的信访工作理念：

1、人本信访理念。科学发展观是以人为本的发展观，和谐社会是以人为本的社会。做好新时期的信访工作，必须始终坚持以人为本的要求，牢记“群众利益无小事”，将解决信访群众的合理诉求作为信访工作的第一要务，努力提高信访群众的幸福感和满意度，努力使社会的利益关系得到妥善处理，努力使社会公平正义得以充分体现。现在是社会矛盾多发期和活跃期，提起信访诉求的大多数是利益受损的弱势群体，这就要求信访工作者深怀为民之心，常修为政之德，常思贪欲之害，将贯彻以人为本的重点放在让弱势群体共享社会发展的成果上，放在改善他们的弱势处境上，保障弱势群体的基本生活，维护他们的基本权益，尊重他们的人格尊严。

2、法治信访理念。法治政府理念要求政府权力的设定、行使方式和程序都必须有法律依据，符合法律的精神。政府行使公共权力，既不能越权，也不能越位和错位，规范行政、依法行政；政府实施行政管理，若无明确法律授权，不得恣意而为、率性而为。信访工作法制化是依法治国方略的具体体现，是建设法治政府的基本要求。由此，应进一步贯彻实施《信访条例》，完善“三级终结”、“六个禁令”、“三项职权”的操作规则，按照依法行政的实施纲要，坚持不懈地探索信访工作的长效机制，依靠法律和制度来解决信访问题，将信访工作纳入法制化、制度化和规范化的轨道中。

3、责任信访理念。责任是行政权的核心。责任政府的本质表现为，在人民与政府的关系上，应实现从政府权力本位向责任本位的转变；公民义务本位向权利本位的转变；在观念上，要从人民为了政府而存在向政府为了人民而存在转变；在责任制度上，应当从强调公民责任向同时强调公民责任与政府责任转变。由此观之，信访干部从思想上要强化大局意识、责任意识、使命意识，做到政治上对党的事业负责，伦理上对人民群众负责，行为上对法

律法规负责。信访制度设计要体现责任政府的基本内涵，健全工作责任制和责任追究制，做到责任主体明确、责任层次清楚、责任内容具体，形成科学合理、紧密衔接、奖罚分明的责任体系。

4、诚信信访理念。诚实守信是立政之本，立人之本，修德之本，“人无信不立，国无信则衰”。政府诚信是社会信用体系的基石和保障，是提升政府行政能力的必要条件，是推进社会和谐稳定的基础条件。信访干部应当将“以诚实守信为荣、以见利忘义为耻”作为基本的道德规范，要带着深厚的情感作群众工作，以诚心打动信访群众，以诚意说服信访群众，以诚实感化信访群众；要严格遵守信访办理的法定时效，以及时、快捷的效率取信于民；要坚持政务公开，以信息透明公开取信于民；要一诺千金，以事情的实际解决和利益的切实维护取信于民。

5、效益信访理念。高效政府的基本价值取向至少包括两方面的涵义，从成本方面来看，高效政府必须是一个低成本政府；从质的方面来看，高效政府不仅是一个讲究效率政府，而且是一个追求高效能的政府，简言之，政府效益是数量和质量的统一，价值与功效的统一。由此观之，信访工作要注重成本效益，以最少的投入获得最大的政治效益，以最小的成本获取最佳的社会效益。对于信访矛盾要发现得早、化解得了、控制在小、处理得好，对于信访诉求要提供及时周到的“无缝隙服务”，对于信访隐患要超前排查、超前调研、超前介入，防止简单问题复杂化、个体问题群体化，最大限度地降低信访成本，最大限度地节约信访资源，努力实现效率、效益、效果的有机统一。

6、善治信访理念。善治是使公共利益最大化的社会管理过程；善治的本质特征在于政府与公民对公共生活的合作管理；善治的核心在于由国家力量和社会力量，公共部门与私人部门共同来治理公共事务；善治理念适合于复杂性、多样性与动态性的快速转型期社会。因此，做好信访工作，发挥信访工作化解矛盾、解决纠纷的重要作用，既要强调党委领导、政府负责，强调公共权力的主导作用；也要重视相关基层自治组织、社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者的协同作用，从而整合国家力量和社会力量，及时、有效、合理地解决信访人的投诉请求；要加强私权利与公权力合作互助、协同配合，动员和组织社会各方面的力量，形成迅速化解矛盾纠纷

的整体合力。

三、信访工作模式的转变

积极应对利益格局多元、社会矛盾多发、利益博弈加剧、不和谐因素并存的现实，我们应以理念创新促进体制、机制创新，努力实现信访工作模式的“七个转变”。

1、从利益诉求型到公共参与型。目前的民众信访诉求基本上属于一种物质层面的利益表达，信访民众通过信访渠道维护的主要是自己的生存权利、劳动权利、保障权利和就业权利等，随着社会保障体系的日益健全和相关政策的日益完善，这类信访诉求将会逐步减少。随着民众文化水平的日益提高和民主法治意识的日益增长，公民的公共参与意识将更加强烈，这种公共参与是一种基于对执政合法性认同基础上的精神参与、价值参与和信念参与。信访工作应当适应这种趋势的发展变化，将民众的诉求从低层面的物质参与、经济参与逐步导向高层次的精神参与和信念参与。

2、从政府主导型到社会治理型。目前的信访治理模式基本上是政府在唱独角戏，不仅信访诉求压力很大，而且信访工作效率不高，也将很多信访矛盾直接引向了政治权力核心，导致了执政合法性的流失和社会矛盾的激化。适应社会组织发展迅速，社会治理理念深入人心的环境变化，信访治理格局应当从政府主导型向社会治理型转轨，尽快改变对社会组织发展的限制，为其发展提供良好的制度保证，发挥社会组织协调政府与公民之间关系平衡器的作用，逐步形成公共权威与市民社会合作互动、公共资源与社会资源相互补充、公共领域与私人领域相互支持的信访治理格局。

3、从政策调整型到法律规范型。通过政策调整公共信访机关与信访人的关系不仅容易导致信访事项处理的随意性、不可预期性和不公正性，而且也因为政策具有灵活性、时效性和多变性等特点，使得信访人互相攀比，产生连锁反应，导致重访、闹访、缠访等信访后遗症。法治政府笃信“法无授权则违法”的原则，要求政府机关的行政行为不得超过法律规定的范围，必须有法律依据。适应依法治国和依法行政理念的转型，信访工作应当在日臻完善的法律体系大框架下，坚决贯彻落实《信访条例》，逐步完善配套法规，既规范信访行政主体的行政行为，也规范信访人的利益诉求行为，做到既依

法行政，也依法信访，建立畅通、有序、务实、高效的信访法治秩序。

4、从被动防范型到超前预警型。目前的信访工作以被动的姿态处理信访事项，将工作的重点放在已经出现的信访问题上，因此被民众戏称为消防队。适应社会结构多层化、价值观念多元化、利益冲突激烈化、利益协调复杂化的社会现实，信访工作必须具有超前意识和风险意识，要重视战略思考和长期规划，将工作重心放在未来可能发生的信访问题以及为什么会产生信访问题上，超前谋划、超前调研、超前排查，制定详细的应急预案，并加强应急预案的常规演练，全面提升应急管理能力，做到防患于未然、未雨而绸缪。

5、从浅层治标型到源头治本型。将信访人从京城、省城劝返回来、或者政府埋单暂时满足信访人的要求、或者与信访人签署不具法律效力的息诉罢访协议书、或者依据法令将其依法处置，这些措施只能治标而不能治本，还可能导致信访总量的反弹和攀升。因此，信访部门应主动促使党委政府科学决策、民主决策，保证公共决策兼顾到各方面利益，照顾到各方面的关切，真正体现公共利益；应积极敦促职能部门维护宪法权威、确保法律尊严、严格依法行政，尊重公民合法权益，提供优质高效的公共产品和公共服务，这才是解决信访问题的治本之策。

6、从控制管理型到公共服务型。目前信访工作以控制信访量的上升以及管束信访人的行为为重点，这样的工作模式实际上是“管制型政府”的基本理念，某种程度上容易产生官民对立、政民冲突，也不符合服务型政府的运作模式。适应建构服务型政府的要求，应当将信访角色定位于提供公共服务，正如学者所言：“公务员的首要职责，是帮助公众清楚明白地表达并实现他们的共同利益，而不是试图控制或者掌握社会。”由此，信访部门应当树立“顾客至上”和“以信访人为本”的理念，将提供及时、优质、高效的信访服务作为工作目标，将满足公民的合理诉求作为必须提供的公共产品，实现信访工作从“管制型信访”到“服务型信访”的转型。

7、从来信来访型到电子沟通型。目前来信来访形式的信访沟通属于传统信访运作模式，由于信访部门的力量有限，无法及时回应信访人的诉求，导致了公共信访部门和信访人之间的矛盾和误会。这种运行模式不仅信访效率低下，而且信访成本很高，信访资源浪费。适应透明政府、电子政府建设的

需要，目前应积极完善信访信息系统，力争将全部信访业务上网操作，方便公众通过互联网投诉，保证每次投诉都有及时回复，这样不仅可以提升信访效率，增加信访信息的透明度和公开性，而且也可以充分满足信访人的表达权、知情权、参与权和监督权。

(作者单位：山东省委党校)

上一篇： 没有相关信息

下一篇： 没有相关信息

发表评论	
用户名：	<input type="text"/>
密 码：	<input type="password"/>
验证码：	<input type="text"/> 6565
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	
<input type="button" value="发表我的评论"/>	

最新相关评论
暂无评论

友情链接： 环球政务网 中华秘书网 四川秘书网

博客友情链接： 潜人才BLOG

版权信息 | 联系我们 | 广告服务 | 关于我们 | 加盟合作 | 会员服务

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话：0731-2215063 传真号码：0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话：0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持