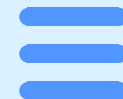


# 信访培训课件





contents

# 目录

- 信访工作概述
- 信访工作的法律法规
- 信访接待与处理技巧
- 信访问题的分析与解决策略
- 信访工作的信息化建设
- 信访工作的挑战与对策

01

CATALOGUE

# 信访工作概述

# 信访工作的定义与性质

## 定义

信访工作是指国家机关、社会团体、企事业单位等组织接受和处理人民群众来信来访的工作。它是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。

## 性质

信访工作是具有政治性、法律性、社会性、服务性等多重属性的工作。它是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是维护社会稳定、促进社会和谐的重要手段。





# 信访工作的历史与发展



## 历史

信访工作具有悠久的历史，早在古代就有类似信访的活动。新中国成立后，信访工作得到了进一步的发展和规范，成为党和国家机关的一项重要工作。

## 发展

随着社会的不断发展和进步，信访工作也在不断发展和完善。从最初的来信来访处理到现在的网上信访、视频接访等多种形式，信访工作的方式和手段也在不断更新和升级。



# 信访工作的基本原则

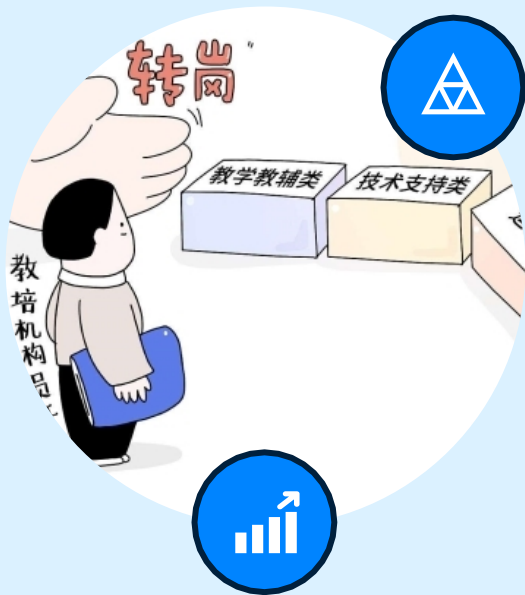
## 以人民为中心

信访工作必须始终坚持以人民为中心的思想，把维护人民群众合法权益作为出发点和落脚点。



## 依法依规

信访工作必须依法依规进行，严格遵守国家法律法规和政策规定，确保信访工作的合法性和公正性。



## 及时就地解决问题

信访工作必须注重实效，及时就地解决群众反映的问题，防止问题积累和矛盾激化。

## 源头预防

信访工作必须坚持源头预防，加强基层基础工作，从源头上减少和预防信访问题的发生。

02

CATALOGUE

# 信访工作的法律法规



# 国家信访条例解读

01

最迟5小时内  
向社会发布信息

## 信访工作的基本原则和任务

明确信访工作的性质、任务、基本原则和工作制度。

02

北京市  
突发事件总体  
应急预案  
(2021年修订)

## 信访人的权利和义务

阐述信访人的基本权利和义务，包括提出信访事项、查询办理情况、获得答复等权利，以及遵守法律法规、如实反映情况、配合办理等义务。

03

## 信访工作机构的职责和权限

介绍信访工作机构的设置、职责和权限，包括受理、办理、督办信访事项等。





# 地方性信访法规介绍

## 地方性信访法规的制定背景和依据

阐述地方性信访法规的制定背景、依据和目的。

## 地方性信访法规的主要内容和特点

介绍地方性信访法规的主要内容和特点，包括信访事项的受理范围、办理程序、时限要求等。

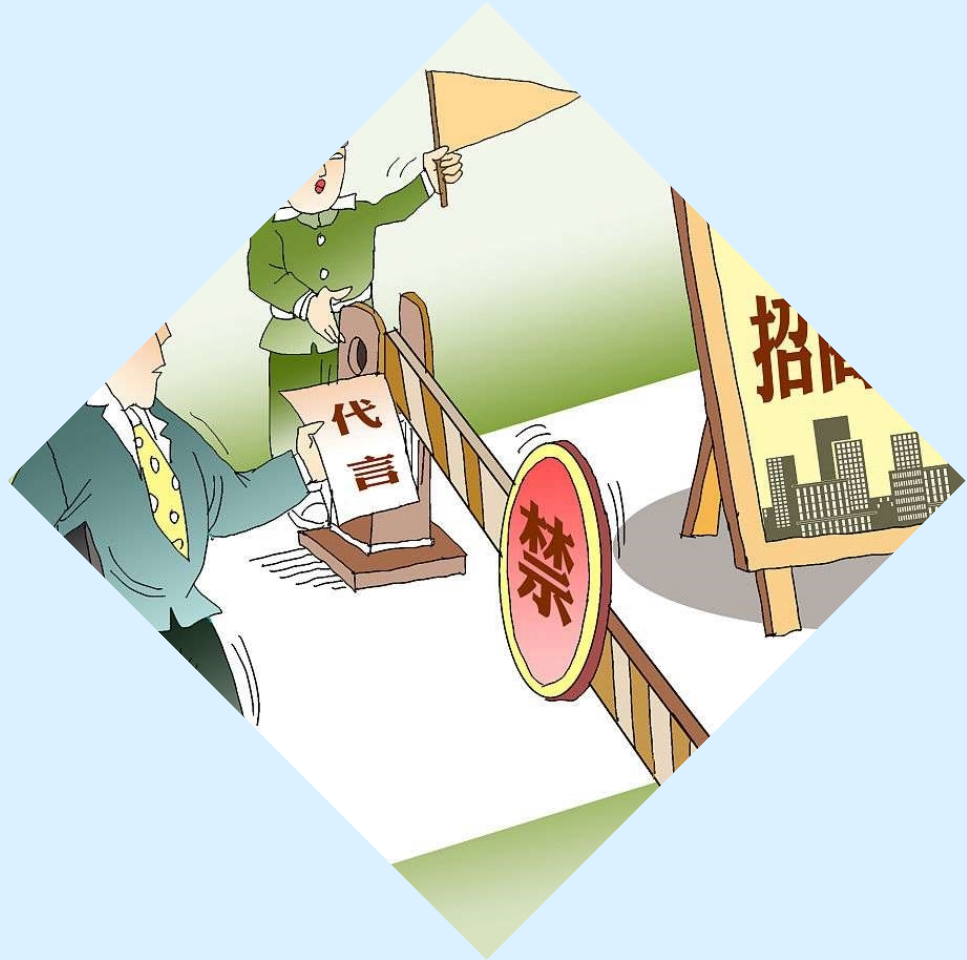
## 地方性信访法规的实施情况和效果

分析地方性信访法规的实施情况和效果，包括信访事项的解决情况、群众满意度等。





# 信访工作中的法律责任与权益保障



## 信访工作中的法律责任

明确信访工作中各方的法律责任，包括信访人、信访工作机构、相关职能部门等。

## 信访人的权益保障

阐述信访人的权益保障措施，包括保护信访人的合法权益、保障信访渠道的畅通、加强对信访人的帮扶救助等。

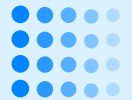
## 信访工作中的法律监督

介绍信访工作中的法律监督机制，包括人大监督、行政监督、司法监督等，以确保信访工作的合法性和公正性。

03

CATALOGUE

# 信访接待与处理技巧



# 接待来访者的基本礼仪与沟通技巧

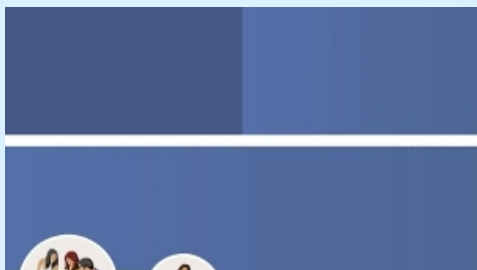


基本礼仪

着装整洁，仪态端庄。



保持微笑，态度和蔼。





# 接待来访者的基本礼仪与沟通技巧



01

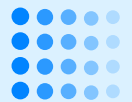
使用礼貌用语，注意措辞。

02

沟通技巧

03

主动倾听，给予来访者充分表达的机会。



# 接待来访者的基本礼仪与沟通技巧



表达清晰，使用来访者能理解的语言。

保持耐心，不轻易打断来访者的陈述。



# 来信的处理方法与规范

1

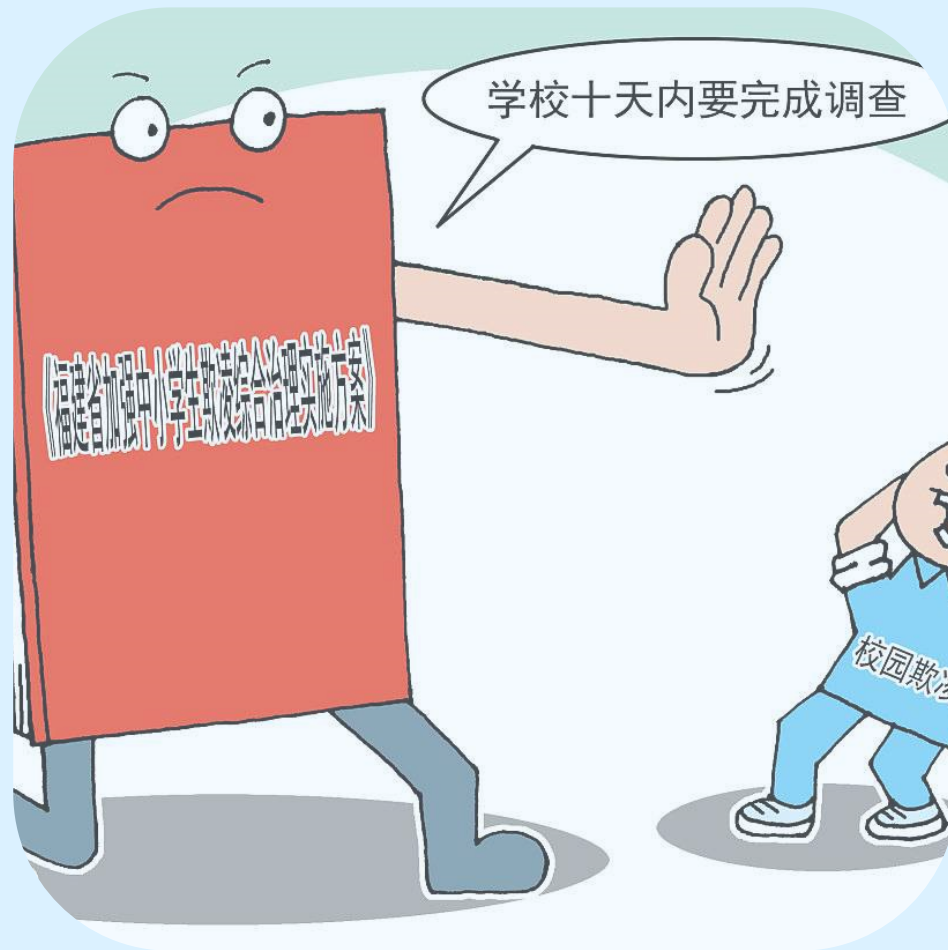
处理方法

2

及时拆封，认真阅读。

3

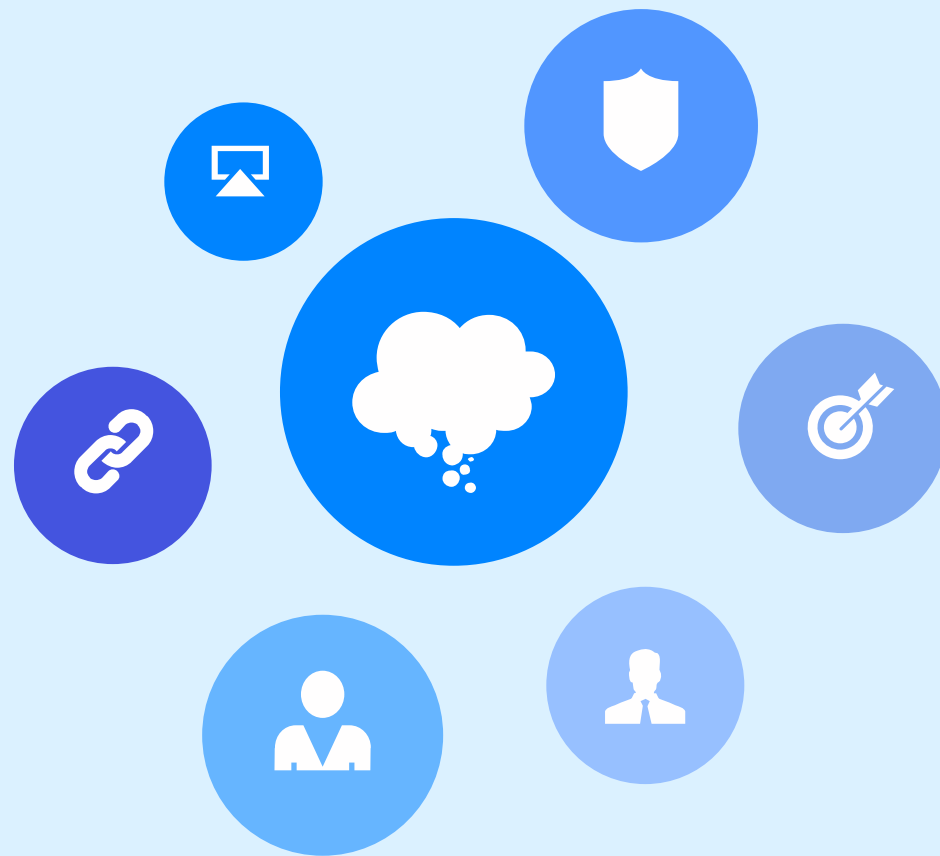
对重要信件进行登记和分类。





# 来信的处理方法与规范

- 根据信件内容和性质，采取适当的处理方式。





以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/047016152050010006>