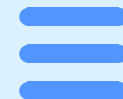


信访培训课件





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。

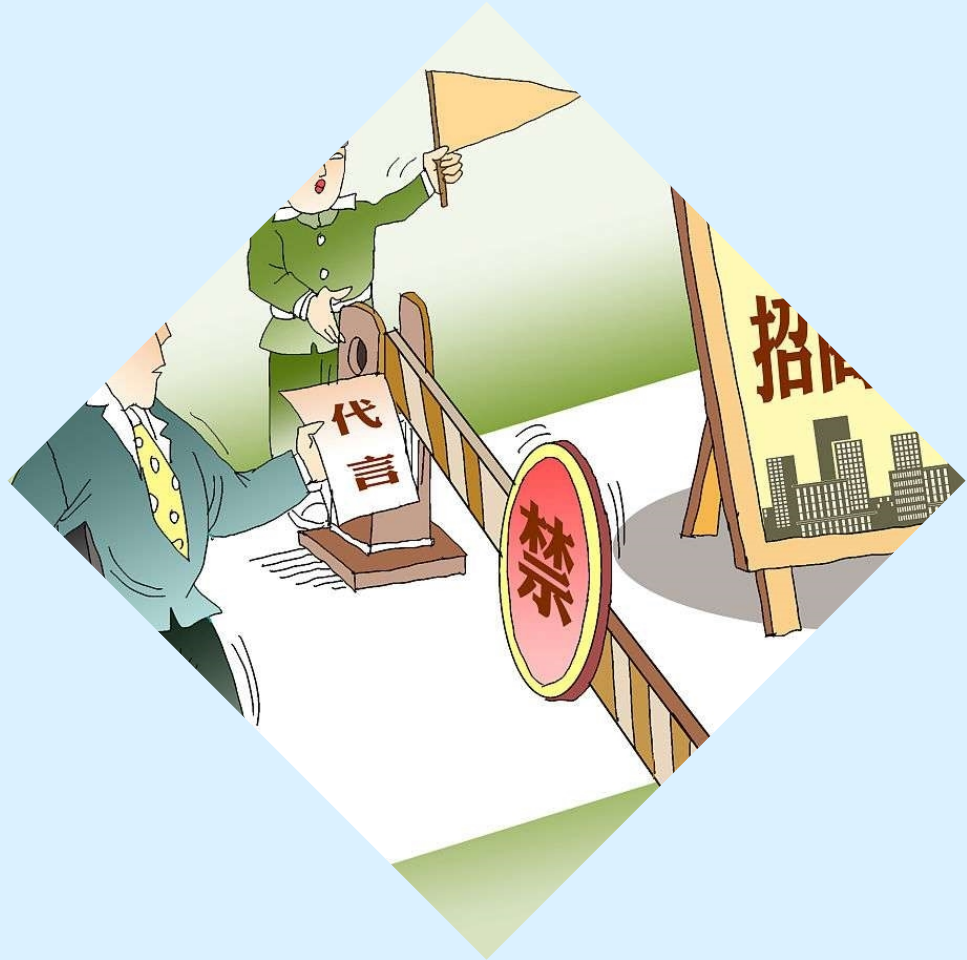
地方性信访法规的实施情况和效果

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。

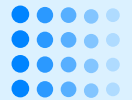
信访工作中的法律监督

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

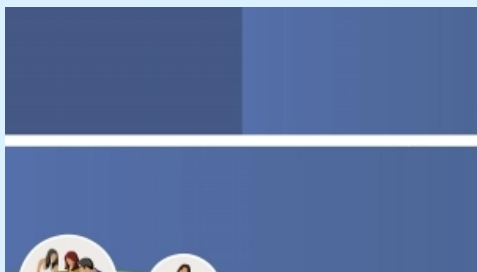


基本礼仪

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

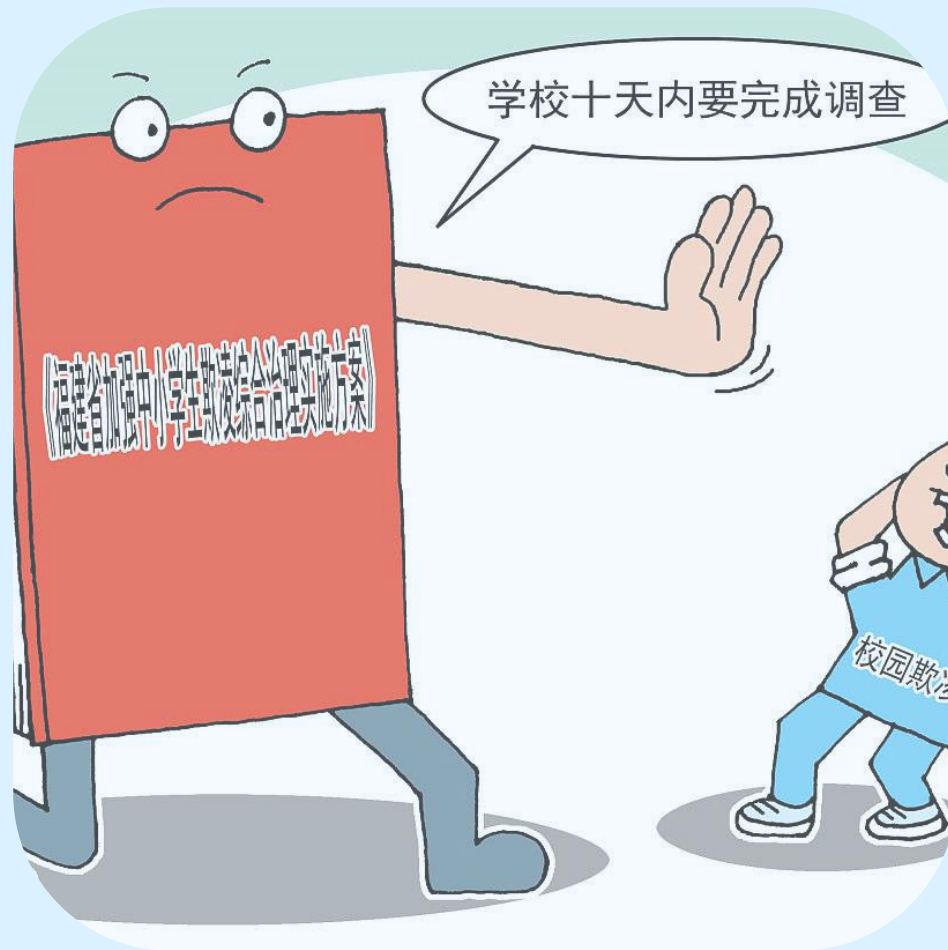
处理方法

2

及时拆封，认真阅读。

3

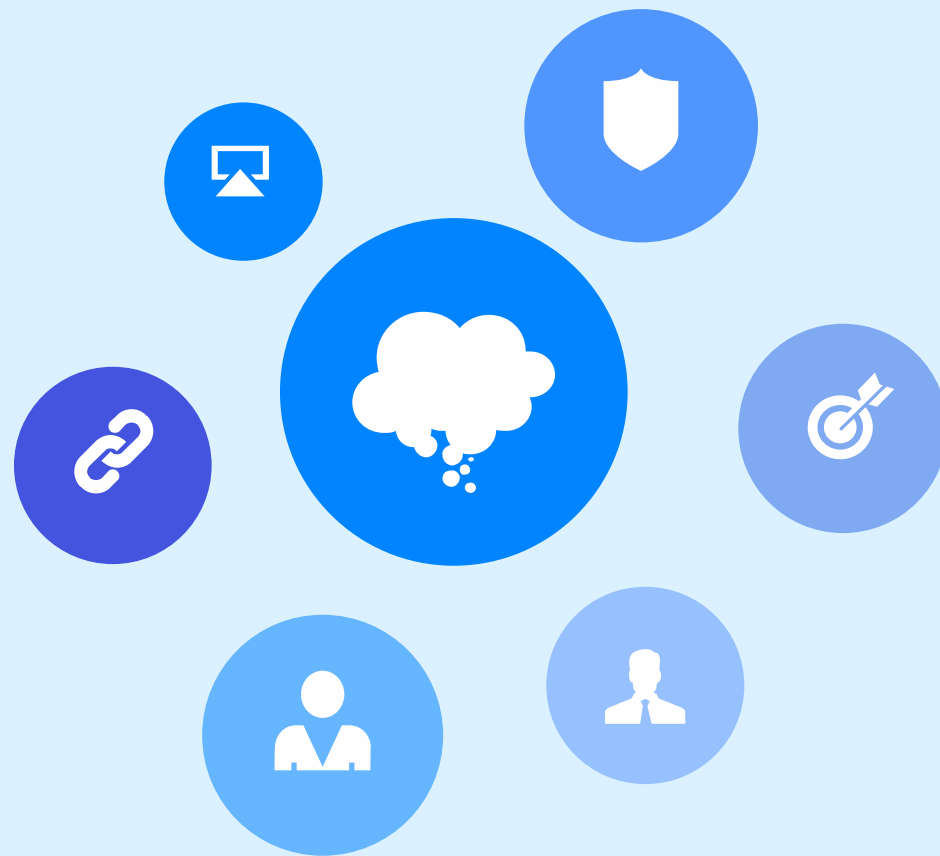
对重要信件进行登记和分类。





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>