

最新新信访条例全文 信访工作条例学习 心得体会(大全5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

新信访条例全文篇一

我坚持“虽暂不在其位，但不可不备其能”的学习理念，工作中注意加强本职业务知识学习的同时，坚持学习文秘、宣传、法律、宏观经济、信息技术等各类相关知识，确保有能力、有水平完成领导安排的各项工作，从而保质保量地完成，因为党的需要是各个领域、各个方面，会随时根据你的个人特点和长处进行安排合适岗位的，我个人的工作经历也充分印证了这一点。

自1995年7月参加工作以来，我历经了多层次、多岗位的锻炼，在乡镇担任团委书记、党委组织干事4年半，在乡镇挂职担任党委副书记、副镇长1年半，在xx团市委挂职8个月，在xx市民政局从事宣传、信息、文秘、档案管理工作2年，在市政府办公室从事值班、明传电报收发、密码电报管理、突发事件处置、市长公开电话受理、政务信息编发报送、政务督查、市长信件处理、典型经验材料撰写等工作，参加了为期半年的xx县委党校第5期中青年干部培训班的学习。

二、善于思考，能够用独特、新颖的视角审视工作，从而推动政务督查工作的创新与发展

我特别注重在工作中进行思考和总结，对于从事的和领导安排的各项工作，我都善于从更高层次上进行思考和探索，会从“为什么要做这项工作”、“怎么样才能做好这项工

作”、“有没有更好更快的方法做好这项工作”三个方面进行认真的思考，从而站在大局、全局的高度思考这项工作，正确把握做好这项工作的背景、原因、客观条件、主要障碍、有利因素等情况，做任何一项工作都从全市改革、发展、稳定的大局考虑，从市政府办公室发挥参谋助手作用、促进市政府工作落实的全局考虑，真正做到“从高处着眼、从细处着手”，看得高，做得实，当高参，在把握领导意图、做好本职工作上取得理论层次性突破。

比如，由我具体负责的市政府系统推行《工作日志》工作，我就站在市政府的角度思考推行《工作日志》的原因，从推行《工作日志》制度、促进政府工作落实方面进行了总结，然后撰写了《创新管理推日志扎实作为促发展》的典型经验文章，被《xx工作》采用刊发。又比如，为了做好由我具体负责的市长信件办理工作，我从市长信件本身的重要性，从市长信件办理化解社会矛盾、促进社会和谐的角度进行了认真思考，总结提炼写成了《xx市市长信件办理工作规程》，对于指导市长信件办理工作，从而规范、促进市长信件办理工作发挥了重要作用。我本人也因在办理市长信件、促进社会稳定方面的积极作用，被市委、市政府评为“xx年度全市信访工作先进个人”。

三、敢于创新，创新督查工作思路、工作理念，推动政府工作落实向深度和广度延伸

我一直认为，没有创新就没有发展，更谈不上提高，任何一项工作只要敢创新、想创新，必定有创新的空间，因为任何事物的发展是永无止境的。

比如，在督查工作中，我探索了“延伸督查工作法”，结合开展的政务督查考核工作，撰写了《实施延伸督查、督查考核“双核驱动”推动政府工作完美落实》的典型经验材料，被省政府办公厅以内参的形式转发全省政府系统、17个市参阅。又比如，我站在市政府的角度探索做好市政协提案办理工作

的新举措，撰写的《强化三项措施抓好四个环节xx市政府办理政协提案形成新机制》被《人民政协报》刊登。

四、马上就办，对领导交待的工作马上去落实

我认为，马上就办不只是为了提高效率，更重要的是减少失误和疏漏。对任何一项政务督查工作，我都坚持马上就办，能今天办的绝不拖到明天，能现在办的绝不再等，立说立行，马上落实，这是我长期从事机关工作特别是办公室工作总结出来的一条重要经验，因为这个事你现在不做，一会儿领导安排了其他工作你可能来不及做好这项工作，甚至有可能遗忘了这项工作。办公室的工作，做好了是小事，做不好就是大事。

所以，在具体的政务督查工作中，小到一个通知的下达、一件市长信件的转办、一条市政府外网政务督查信息的更新，大到市政府重大决策和重要工作部署的落实，我都坚持“马上就办”，只有这样，我觉得才能够始终保持落实领导指示的主动性、时效性，从而保证落实领导安排的各项工作的质量和效率。

比如，我在信息科工作期间，及时向省政府报送时效性强、可参考性大的信息，得到省政府办公厅领导的肯定，被授予“全省信息工作先进个人”荣誉称号。

新信访条例全文篇二

在我国改革开放以来的大背景下，信访工作一直是社会稳定的关键环节之一。为了进一步规范信访工作，提高信访效率，新信访条例近日正式施行。通过仔细阅读新信访条例，我深刻地体会到了它对信访工作的重要意义和具体要求。下面，我将从五个方面来解读新信访条例，分享我的心得体会。

首先，新信访条例明确了信访工作的目标。随着我国法治化

进程的不断推进，信访工作已经由解决单一矛盾转变为提供公正、便民、高效的法治环境。新信访条例明确了信访的目标是“依法维护人民合法权益，促进经济社会发展和社会和谐稳定”。这一目标的明确，对信访工作的定位和重要性有了更清晰的认识，也要求我们在工作中更加注重维护合法权益，积极推进经济社会的发展。

其次，新信访条例加强了信访工作的组织架构和工作机制。新条例对信访工作的组织、协调、机制等方面进行了明确规定，为信访工作提供了更加完善的机制保障。例如，新条例规定了国家信访局的职责，明确了省级信访局的设置，统一协调了信访工作的大政方针。这些规定的出台，使得信访工作有了更加科学规范的操作流程，提高了信访工作的专业性和效率。

再次，新信访条例加强了对信访行为的约束和处罚。在信访工作中，一些人滥用信访权益、炒作和制造谣言等行为严重影响了社会秩序，新信访条例针对此类行为进行了明确的处罚。比如，对于恶意信访、滥诉滥访、制造谣言等违法行为，新条例加大了处罚的力度，明确了相关的惩罚；同时，对于履行职责不力、徇私舞弊等违反工作纪律的信访干部，也规定了相应的处罚措施。这些规定的出台，有力地维护了工作秩序，提高了信访工作的规范性。

再者，新信访条例强调了信访工作的信息公开和保密。新条例规定了政府信访部门应当主动向社会公开信访工作的信息，并保护信访人的个人信息的安全。这一规定的出台，使得信访工作更加透明化，提高了群众对信访工作的参与度和信任度。同时，也保护了信访人的个人信息不被滥用，加强了信息安全的保护。

最后，新信访条例对依法行政和诉求化解进行了明确要求。新条例明确了信访部门应当依法行政，处理信访案件时要公正、公平、公开。并要求信访部门应积极引导和推动纠纷化

解机制建设，通过调解、协商等方式，解决信访问题。这一要求的出台，提高了信访工作的法治化水平，提升了信访部门的责任感和服务水平。

总的来说，新信访条例的实施对于我国信访工作具有十分重要的意义。它明确了信访工作的目标，加强了信访工作的组织架构和工作机制，约束和处罚了滥用信访权益和违法行为，强调了信息公开和保密，要求信访工作依法行政和诉求化解。我相信，在新信访条例的引领下，信访工作将进一步规范化、专业化、法治化，为社会稳定和谐作出更大贡献。同时，作为一名普通公民，我们也应当积极参与信访工作，在维护自身权益的同时，也为社会稳定发展尽一份力量。

新信访条例全文篇三

按照党委中心组理论学习专题计划，我参加了8月x日进行的第五期党委中心组理论学习，主要学习《广东省信访条例》。《条例》已经20xx年x月x日广东省第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过，并于20xx年x月x日起施行。

《条例》的颁布实施，这是我国政治生活中的一件大事，对于进一步化解社会矛盾、规范信访秩序，推动和谐社会建设，都具有十分重要的意义。通过学习新《信访条例》提高了自身的法律素养，对今后的日常工作也极具有指导意义。

《条例》的颁布实施是我省深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，进一步推进信访工作法治化建设的重要举措，是我省适应信访工作新形势和新任务需要，深入推进信访工作改革和发展的重要步骤，标志着我省信访工作进入了新的历史阶段。《条例》的颁布实施，对于进一步畅通信访渠道，依法规范国家机关及其工作人员的信访工作行为，依法规范群众的信访行为，依法规范源头预防，维护人民群众的合法权益，维护正常的信访秩序，维护社会公平正义，密切党和政府与人民群众的联系，构建社会主义和谐社会，为

我省加快实现“三个定位，两个率先”目标创造良好的社会环境，具有十分重要的意义。

条例为群众敞开信访“大门”

大门关闭或收窄，而是更大范围、更大限度地在法律允许的范围内畅通群众上访、信访的渠道，敞开“大门”，降低门槛，方便信访群众的信访活动与表达合法诉求。

“现在有些群众到有关部门去信访，但迟迟得不到解决，随后群众信访的层级越走越高，造成秩序越来越乱，条例的制定就是要解决这个问题，让群众的信访活动更方便、更有序、更有效。”

信访工作必须畅通渠道。新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着畅通信访渠道这条主线贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。同时必须维护信访秩序。一个好的信访秩序，不仅是确保社会稳定、构建和谐社会的需要，也是维护信访人自身权益的需要。这次《信访条例》的修订，充分体现了既要有效保护人民群众的合法权益，又要建立良好信访秩序、确保社会稳定的基本要求。要有效的维护上访群众的合法权益，就必须同时建立良好的信访秩序，实现维护权益与维护秩序的统一。作为我们学校来说，我想信访也是一项很重要的工作。其中最大的一块可能要算是面对家长的各种投诉了，如何正确处理好家长的投诉，我们要认真学习新修订的《信访条例》，依法办事。通过学习深刻认识到，该条例作为全国首部规范信访工作的地方性立法，在诉访分离、强化网络信访、建立重大信访问题倒查责任、重大公共利益事项听证等方面建立了一系列核心制度，对信访工作进行了全面的规范与明确，让信访活动更方便、更有秩序、更有效果，并要求信访人要依法信访。

总之，新《信访条例》的基调凸显了“规范”，我们的日常

工作上也不例外，科学、民主决策，依法履行职责，就可以避免就信访抓信访，从而从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

20xx年x月x日

新信访条例全文篇四

××年月日，国务院总理温家宝签署第号令，颁布了新修改的《国务院信访条例》。新《信访条例》从今年月日起实行。《信访条例》的颁布实施，对于加强和改进新形势下的信访工作，密切党和政府同人民群众的联系，保护信访人的合法权益，维护正常的信访秩序，促进依法行政，构建社会主义和谐社会将发挥重要作用。

□

公共服务的企业、事业单位及其工作人员；四是社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；五是村民委员会、居民委员会及其成员。信访内容是：反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为。“不服工作人员职务行为”主要是指信访人不服工作人员职务行为侵害了信访人的合法权益的行为。

信访人的信访方式。

第十六条规定信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。第十七条信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名名称、住址和请求、事实、理由。有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名名称、住

址和请求、事实、理由。

第一、明确受理机关。县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在日内分别按下列方式处理：一是信访人向一会两院（人大、法院、检察院）提出的，交由“一会两院”办理；二是向本级政府及其工作部门提出的，交本级政府及其工作部门办理；三是向下级政府及其工作部门提出的，交下级政府及其工作部门办理。

特别要提到是，第二十一条第三款规定：信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。这里讲的是“直接转送”，有权处理的行政机关，而不是“逐级转送”。转送时抄送“下一级”人民政府信访工作机构。这样规定减少了中间环节，缩短了办理时间。“下级”和“下一级”是两个不同的概念。

第二、明确职责要求。对符合本条例第十四条第一款规定并属于本级机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。有关行政机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起日内书面告知信访人。

有关行政机关应当相互通报信访事项的受理情况。

按照党委中心组理论学习专题计划，我参加了8月x日进行的第五期党委中心组理论学习，主要学习《广东省信访条例》。

《条例》已经20xx年x月x日广东省第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过，并于20xx年x月x日起施行。

《条例》的颁布实施，这是我国政治生活中的一件大事，对

于进一步化解社会矛盾、规范信访秩序，推动和谐社会建设，都具有十分重要的意义。通过学习新《信访条例》提高了自身的法律素养，对今后的日常工作也极具有指导意义。

《条例》的颁布实施是我省深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，进一步推进信访工作法治化建设的重要举措，是我省适应信访工作新形势和新任务需要，深入推进信访工作改革和发展的重要步骤，标志着我省信访工作进入了新的历史阶段。《条例》的颁布实施，对于进一步畅通信访渠道，依法规范国家机关及其工作人员的信访工作行为，依法规范群众的信访行为，依法规范源头预防，维护人民群众的合法权益，维护正常的信访秩序，维护社会公平正义，密切党和政府与人民群众的联系，构建社会主义和谐社会，为我省加快实现“三个定位，两个率先”目标创造良好的社会环境，具有十分重要的意义。

条例为群众敞开信访“大门”

大门关闭或收窄，而是更大范围、更大限度地在法律允许的范围内畅通群众上访、信访的渠道，敞开“大门”，降低门槛，方便信访群众的信访活动与表达合法诉求。

“现在有些群众到有关部门去信访，但迟迟得不到解决，随后群众信访的层级越走越高，造成秩序越来越乱，条例的制定就是要解决这个问题，让群众的信访活动更方便、更有序、更有效。”

信访工作必须畅通渠道。新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着畅通信访渠道这条主线贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。同时必须维护信访秩序。一个好的信访秩序，不仅是确保社会稳定、构建和谐社会的需要，也是维护信访人自身权益的需要。这次《信访条例》的修订，充分体现了既要有效保护人民群众的合法权益，又要建立良

好信访秩序、确保社会稳定的基本要求。要有效的维护上访群众的合法权益，就必须同时建立良好的信访秩序，实现维护权益与维护秩序的统一。作为我们学校来说，我想信访也是一项很重要的工作。其中最大的一块可能要算是面对家长的各种投诉了，如何正确处理好家长的投诉，我们要认真学习新修订的《信访条例》，依法办事。通过学习深刻认识到，该条例作为全国首部规范信访工作的地方性立法，在诉访分离、强化网络信访、建立重大信访问题倒查责任、重大公共利益事项听证等方面建立了一系列核心制度，对信访工作进行了全面的规范与明确，让信访活动更方便、更有秩序、更有效果，并要求信访人要依法信访。

总之，新《信访条例》的基调凸显了“规范”，我们的日常工作上也不例外，科学、民主决策，依法履行职责，就可以避免就信访抓信访，从而从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

20xx年x月x日

新修订的国务院《信访条例》将于今年5月1日起正式实施。

《信访条例》坚持以人为本、构建和谐社会的要求，进行制度和机制创新，充分体现了保护信访群众的合法权益的价值取向，充分体现了维护信访秩序的重要立法目的。它的颁布对推动信访工作的法治化、规范化，具有重要意义。

新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着“畅通信访渠道”这条主线。贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。首先要坚持以人为本，做到依法、文明办理信访事项。要从体制、机制、职能上去研究问题。办理人民来信要及时、有效，确保民意、民情、民智顺畅上达领导机关。接待群众来访要充分体现人性化，要继续开展“文明接待室”创建活动，有条件的地方还要开展联合接访工作，使接访工作达到“谈清问题、讲明政策、解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾、尽快返

回”。其次要健全和完善信访工作考核评价体系，用平常心善待信访群众。改变以“三访”的发生率为重点管理的主要依据的评判办法，形成既有利于正常有序信访，又有利于保护基层干部积极性的良性工作机制。尊重和保护信访人的合法权益，对信访人权益受到侵害的，要追究有关人员的责任。第三要充分发挥社会各阶层在信访工作中的作用。加强与社会各阶层的沟通联系。积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织，参与接访、化解纠纷活动的机制，努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。第四要实现信访信息系统互联互通共享。鼓励和引导信访人以来信、来函、来电、发电子邮件等方式为主反映问题，减少人员往返，降低信访成本。同时，方便信访人查询有关信访事项。

做好信访工作，必须建立和完善办信、接访、督查《工作规则》。必须建立和完善相应的工作制度和办法。必须坚持具有浙江特色、富有时代特征的一整套切实可行的制度和机制，才能整体联动，工作规范，有效运转，切实解决好群众反映的信访问题，维护好社会稳定。首先要深化“枫桥经验”，健全灵敏有效的信访问题排查调处机制。坚持条块结合、上下联动，健全多层次的情报信息网络，做到信访问题早排查、早发现。推广嘉兴等地综治、司法、信访联动机制，构筑基层化解矛盾的平台，充分信任和依靠基层干部把农村信访主要问题化解在县以下基层。其次要进一步完善领导下访、重点地区管理等行之有效的工作制度。在总结省领导下访制度经验的基础上，不断完善，长期坚持，持之以恒。要在思想认识上再深化，方式方法上再深化，工作作风上再深化，更加注重工作实效，采取走访、约访、专题调研等多种形式继续开展省领导下访活动。完善信访奖惩办法，将信访工作绩效纳入公务员考核体系。第三要建立信访事项办理、复查、复核三级终结制度。借鉴江苏省宿迁市等地先进经验，通过宁波市的试点，制订具体的实施办法，实行信访办理、复查、复核三级法定终结，体现行政公正和行政效率的协调一致。对重大、复杂、疑难信访事项引入听证、公示等制度。第四

要积极探索律师参与信访接待的工作机制。要选派政治素质高、业务能力强的律师参与领导下访活动，同时，定期、轮流到信访工作机构参与群众来访接待工作，为来访人提供法律、法规方面的咨询服务。此外要继续完善与《信访条例》相适应的工作程序和工作制度。

标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局。统一领导就是党政统一领导；部门协调就是信访部门发挥协调作用；统筹兼顾、标本兼治是总体要求；各负其责、齐抓共管是要达到的目的。在这个工作格局中，信访部门要充分发挥主体作用。其次要坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。“属地管理、分级负责”，就是强调信访问题以事发地处理为主；“谁主管、谁负责”，就是强调“主管”责任，由谁主管的信访事项，就由谁负责处理到底。一般信访问题的处理要先“块”后“条”，垂直管理系统的信访问题，以“条”为主，由该垂直管理部门负责处理。根据上述原则，对群众上访反映的问题要做到“五个不出”：该乡（镇、街道）一级解决的问题，不出乡（镇、街道）；该县（市）一级解决的问题，不出县（市）；该省一级解决的问题，不出省（区、市）；该部门和企业解决的问题不出系统。层层落实责任制，努力将当前信访问题化解在县（市、区）以下基层。第三要采取多种形式落实信访责任。要建立重大信访事项包案制，凡是越级来省去京集体上访的重大信访问题，省信访局统一交办，由市县党政“一把手”包案处理，限期上报处理意见；要建立信访办结落实制度，完善以抓好受理、交办、协调、督办、反馈等环节为重点的办结落实制度；要健全督查、督办工作制度，完善信访督查专员制度。重点突出监督、检查、情况报告和通报等职能，及时了解处理情况，把好结案的质量关。第四要向张云泉同志学习。带着感情去做信访工作，带着热情去做信访工作，带着真情去做信访工作。“多为领导分忧，多为百姓解难，多为基层干部说句公道话”。对信访工作有一份热心，对弱势群体有一颗爱心，处理信访问题要用心。

一个好的信访秩序，不仅是确保社会稳定、构建和谐社会的需要，也是维护信访人自身权益的需要。这次《信访条例》的修订，充分体现了“既要有效保护人民群众的合法权益，又要建立良好信访秩序、确保社会稳定”的基本要求。要有效的维护上访群众的合法权益，就必须同时建立良好的信访秩序，实现“维护权益”与“维护秩序”的统一。首先对上访群众开展《信访条例》的宣传和法制教育。向信访群众广泛宣传信访过程中的围堵、冲击国家机关、拦截公务车辆等六种禁止性行为，明确告知扰乱信访秩序的法律责任。教育和引导上访群众做到文明、理性的上访。其次要建立健全重大信访事项的紧急报告制度。对可能或已经对某一地区的政治、经济和社会生活造成一定影响的重大、紧急信访事项，各地、各部门的信访工作机构，要按照有关规定，详细制订重大、紧急信访事项报告制度。第三要由公安、信访部门共同研究建立处置无理上访行为协调联动机制，依法追究违法信访人员的责任。要进一步完善各类《处置预案》，及时处置在国家机关办公场所周围聚集滋事、滞留，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆等非正常上访行为。真正做到“有理上访热情接待，无理上访及时劝解，违法上访依法处置”，敞开大门，善待信访群众，维护秩序，共建和谐社会。

新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着“畅通信访渠道”这条主线。贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。首先要坚持以人为本，做到依法、文明办理信访事项。要从体制、机制、职能上去研究问题。办理人民来信要及时、有效，确保民意、民情、民智顺畅上达领导机关。接待群众来访要充分体现人性化，要继续开展“文明接待室”创建活动，有条件的地方还要开展联合接访工作，使接访工作达到“谈清问题、讲明政策、解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾、尽快返回”。其次要健全和完善信访工作考核评价体系，用平常心善待信访群众。改变以“三访”的发生率为重点管理的主要依据的评判办法，形成既有利于正常有序信访，又有利于保护基层干部积极性的良性工作机制。尊重和保护信访人的合法权

益，对信访人权益受到侵害的，要追究有关人员的责任。第三要充分发挥社会各阶层在信访工作中的作用。加强与社会各阶层的沟通联系。积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织，参与接访、化解纠纷活动的机制，努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。第四要实现信访信息系统互联互通共享。鼓励和引导信访人以来信、来函、来电、发电子邮件等方式为主反映问题，减少人员往返，降低信访成本。同时，方便信访人查询有关信访事项。

做好信访工作，必须建立和完善办信、接访、督查《工作规则》。必须建立和完善相应的工作制度和办法。必须坚持具有浙江特色、富有时代特征的一整套切实可行的制度和机制，才能整体联动，工作规范，有效运转，切实解决好群众反映的信访问题，维护好社会稳定。首先要深化“枫桥经验”，健全灵敏有效的信访问题排查调处机制。坚持条块结合、上下联动，健全多层次的情报信息网络，做到信访问题早排查、早发现。推广嘉兴等地综治、司法、信访联动机制，构筑基层化解矛盾的平台，充分信任和依靠基层干部把农村信访主要问题化解在县以下基层。其次要进一步完善领导下访、重点地区管理等行之有效的工作制度。在总结省领导下访制度经验的基础上，不断完善，长期坚持，持之以恒。要在思想认识上再深化，方式方法上再深化，工作作风上再深化，更加注重工作实效，采取走访、约访、专题调研等多种形式继续开展省领导下访活动。完善信访奖惩办法，将信访工作绩效纳入公务员考核体系。第三要建立信访事项办理、复查、复核三级终结制度。借鉴江苏省宿迁市等地先进经验，通过宁波市的试点，制订具体的实施办法，实行信访办理、复查、复核三级法定终结，体现行政公正和行政效率的协调一致。对重大、复杂、疑难信访事项引入听证、公示等制度。第四要积极探索律师参与信访接待的工作机制。要选派政治素质高、业务能力强的律师参与领导下访活动，同时，定期、轮流到信访工作机构参与群众来访接待工作，为来访人提供法律、法规方面的咨询服务。此外要继续完善与《信访条例》

相适应的工作程序和工作制度。

标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局。统一领导就是党政统一领导；部门协调就是信访部门发挥协调作用；统筹兼顾、标本兼治是总体要求；各负其责、齐抓共管是要达到的目的。在这个工作格局中，信访部门要充分发挥主体作用。其次要坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。“属地管理、分级负责”，就是强调信访问题以事发地处理为主；“谁主管、谁负责”，就是强调“主管”责任，由谁主管的信访事项，就由谁负责处理到底。一般信访问题的处理要先“块”后“条”，垂直管理系统的信访问题，以“条”为主，由该垂直管理部门负责处理。根据上述原则，对群众上访反映的问题要做到“五个不出”：该乡（镇、街道）一级解决的问题，不出乡（镇、街道）；该县（市）一级解决的问题，不出县（市）；该省一级解决的问题，不出省（区、市）；该部门和企业解决的问题不出系统。层层落实责任制，努力将当前信访问题化解在县（市、区）以下基层。第三要采取多种形式落实信访责任。要建立重大信访事项包案制，凡是越级来省去京集体上访的重大信访问题，省信访局统一交办，由市县党政“一把手”包案处理，限期上报处理意见；要建立信访办结落实制度，完善以抓好受理、交办、协调、督办、反馈等环节为重点的办结落实制度；要健全督查、督办工作制度，完善信访督查专员制度。重点突出监督、检查、情况报告和通报等职能，及时了解处理情况，把好结案的质量关。第四要向张云泉同志学习。带着感情去做信访工作，带着热情去做信访工作，带着真情去做信访工作。“多为领导分忧，多为百姓解难，多为基层干部说句公道话”。对信访工作有一份热心，对弱势群体有一颗爱心，处理信访问题要用心。

一个好的信访秩序，不仅是确保社会稳定、构建和谐社会的需要，也是维护信访人自身权益的需要。这次《信访条例》的修订，充分体现了“既要有效保护人民群众的合法权益，又要建立良好信访秩序、确保社会稳定”的基本要求。要有效的

维护上访群众的合法权益，就必须同时建立良好的信访秩序，实现“维护权益”与“维护秩序”的统一。首先对上访群众开展《信访条例》的宣传和法制教育。向信访群众广泛宣传信访过程中的围堵、冲击国家机关、拦截公务车辆等六种禁止性行为，明确告知扰乱信访秩序的法律责任。教育和引导上访群众做到文明、理性的上访。其次要建立健全重大信访事项的紧急报告制度。对可能或已经对某一地区的政治、经济和社会生活造成一定影响的重大、紧急信访事项，各地、各部门的信访工作机构，要按照有关规定，详细制订重大、紧急信访事项报告制度。第三要由公安、信访部门共同研究建立处置无理上访行为协调联动机制，依法追究违法信访人员的责任。要进一步完善各类《处置预案》，及时处置在国家机关办公场所周围聚集滋事、滞留，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆等非正常上访行为。真正做到“有理上访热情接待，无理上访及时劝解，违法上访依法处置”，敞开大门，善待信访群众，维护秩序，共建和谐社会。

新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着“畅通信访渠道”这条主线。贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。首先要坚持以人为本，做到依法、文明办理信访事项。要从体制、机制、职能上去研究问题。办理人民来信要及时、有效，确保民意、民情、民智顺畅上达领导机关。接待群众来访要充分体现人性化，要继续开展“文明接待室”创建活动，有条件的地方还要开展联合接访工作，使接访工作达到“谈清问题、讲明政策、解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾、尽快返回”。其次要健全和完善信访工作考核评价体系，用平常心善待信访群众。改变以“三访”的发生率为重点管理的主要依据的评判办法，形成既有利于正常有序信访，又有利于保护基层干部积极性的良性工作机制。尊重和保护信访人的合法权益，对信访人权益受到侵害的，要追究有关人员的责任。第三要充分发挥社会各阶层在信访工作中的作用。加强与社会各阶层的沟通联系。积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织，参

与接访、化解纠纷活动的机制，努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。第四要实现信访信息系统互联互通共享。鼓励和引导信访人以来信、来函、来电、发电子邮件等方式为主反映问题，减少人员往返，降低信访成本。同时，方便信访人查询有关信访事项。

做好信访工作，必须建立和完善办信、接访、督查《工作规则》。必须建立和完善相应的工作制度和办法。必须坚持具有浙江特色、富有时代特征的一整套切实可行的制度和机制，才能整体联动，工作规范，有效运转，切实解决好群众反映的信访问题，维护好社会稳定。首先要深化“枫桥经验”，健全灵敏有效的信访问题排查调处机制。坚持条块结合、上下联动，健全多层次的情报信息网络，做到信访问题早排查、早发现。推广嘉兴等地综治、司法、信访联动机制，构筑基层化解矛盾的平台，充分信任和依靠基层干部把农村信访主要问题化解在县以下基层。其次要进一步完善领导下访、重点地区管理等行之有效的工作制度。在总结省领导下访制度经验的基础上，不断完善，长期坚持，持之以恒。要在思想认识上再深化，方式方法上再深化，工作作风上再深化，更加注重工作实效，采取走访、约访、专题调研等多种形式继续开展省领导下访活动。完善信访奖惩办法，将信访工作绩效纳入公务员考核体系。第三要建立信访事项办理、复查、复核三级终结制度。借鉴江苏省宿迁市等地先进经验，通过宁波市的试点，制订具体的实施办法，实行信访办理、复查、复核三级法定终结，体现行政公正和行政效率的协调一致。对重大、复杂、疑难信访事项引入听证、公示等制度。第四要积极探索律师参与信访接待的工作机制。要选派政治素质高、业务能力强的律师参与领导下访活动，同时，定期、轮流到信访工作机构参与群众来访接待工作，为来访人提供法律、法规方面的咨询服务。此外要继续完善与《信访条例》相适应的工作程序和工作制度。

标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局。统一领导就是党政统一领导；部门协调就是信访部门发挥协调作用；

统筹兼顾、标本兼治是总体要求；各负其责、齐抓共管是要达到的目的。在这个工作格局中，信访部门要充分发挥主体作用。其次要坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。“属地管理、分级负责”，就是强调信访问题以事发地处理为主；“谁主管、谁负责”，就是强调“主管”责任，由谁主管的信访事项，就由谁负责处理到底。一般信访问题的处理要先“块”后“条”，垂直管理系统的信访问题，以“条”为主，由该垂直管理部门负责处理。根据上述原则，对群众上访反映的问题要做到“五个不出”：该乡（镇、街道）一级解决的问题，不出乡（镇、街道）；该县（市）一级解决的问题，不出县（市）；该省一级解决的问题，不出省（区、市）；该部门和企业解决的问题不出系统。层层落实责任制，努力将当前信访问题化解在县（市、区）以下基层。第三要采取多种形式落实信访责任。要建立重大信访事项包案制，凡是越级来省去京集体上访的重大信访问题，省信访局统一交办，由市县党政“一把手”包案处理，限期上报处理意见；要建立信访办结落实制度，完善以抓好受理、交办、协调、督办、反馈等环节为重点的办结落实制度；要健全督查、督办工作制度，完善信访督查专员制度。重点突出监督、检查、情况报告和通报等职能，及时了解处理情况，把好结案的质量关。第四要向张云泉同志学习。带着感情去做信访工作，带着热情去做信访工作，带着真情去做信访工作。“多为领导分忧，多为百姓解难，多为基层干部说句公道话”。对信访工作有一份热心，对弱势群体有一颗爱心，处理信访问题要用心。

一个好的信访秩序，不仅是确保社会稳定、构建和谐社会的需要，也是维护信访人自身权益的需要。这次《信访条例》的修订，充分体现了“既要有效保护人民群众的合法权益，又要建立良好信访秩序、确保社会稳定”的基本要求。要有效的维护上访群众的合法权益，就必须同时建立良好的信访秩序，实现“维护权益”与“维护秩序”的统一。首先对上访群众开展《信访条例》的宣传和法制教育。向信访群众广泛宣传信访过程中的围堵、冲击国家机关、拦截公务车辆等六种禁止性

行为，明确告知扰乱信访秩序的法律责任。教育和引导上访群众做到文明、理性的上访。其次要建立健全重大信访事项的紧急报告制度。对可能或已经对某一地区的政治、经济和社会生活造成一定影响的重大、紧急信访事项，各地、各部门的信访工作机构，要按照有关规定，详细制订重大、紧急信访事项报告制度。第三要由公安、信访部门共同研究建立处置无理上访行为协调联动机制，依法追究违法信访人员的责任。要进一步完善各类《处置预案》，及时处置在国家机关办公场所周围聚集滋事、滞留，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆等非正常上访行为。真正做到“有理上访热情接待，无理上访及时劝解，违法上访依法处置”，敞开大门，善待信访群众，维护秩序，共建和谐社会。

新修订的国务院《信访条例》于20xx年5月1日起正式实施。

《信访条例》坚持以人为本、构建和谐社会的要求，进行制度和机制创新，充分体现了保护信访群众的合法权益的价值取向，充分体现了维护信访秩序的重要立法目的。它的颁布对推动信访工作的法治化、规范化，具有重要意义。

新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着“畅通信访渠道”这条主线。贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。首先要坚持以人为本，做到依法、文明办理信访事项。要从体制、机制、职能上去研究问题。办理人民来信要及时、有效，确保民意、民情、民智顺畅上达领导机关。接待群众来访要充分体现人性化，要继续开展“文明接待室”创建活动，有条件的地方还要开展联合接访工作，使接访工作达到“谈清问题、讲明政策、解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾、尽快返回”。

其次要健全和完善信访工作考核评价体系，用平常心善待信访群众。改变以“三访”的发生率为重点管理的主要依据的评判办法，形成既有利于正常有序信访，又有利于保护基层干部积极性的良性工作机制。尊重和保护信访人的合法权益，

对信访人权益受到侵害的，要追究有关人员的责任。第三要充分发挥社会各阶层在信访工作中的作用。加强与社会各阶层的沟通联系。积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织，参与接访、化解纠纷活动的机制，努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。第四要实现信访信息系统互联互通共享。鼓励和引导信访人以来信、来函、来电、发电子邮件等方式为主反映问题，减少人员往返，降低信访成本。同时，方便信访人查询有关信访事项。

做好信访工作，必须建立和完善办信、接访、督查《工作规则》。必须建立和完善相应的工作制度和办法。必须坚持具有浙江特色、富有时代特征的一整套切实可行的制度和机制，才能整体联动，工作规范，有效运转，切实解决好群众反映的信访问题，维护好社会稳定。首先要深化“枫桥经验”，健全灵敏有效的信访问题排查调处机制。坚持条块结合、上下联动，健全多层次的情报信息网络，做到信访问题早排查、早发现。推广嘉兴等地综治、司法、信访联动机制，构筑基层化解矛盾的平台，充分信任和依靠基层干部把农村信访主要问题化解在县以下基层。其次要进一步完善领导下访、重点地区管理等行之有效的工作制度。在总结省领导下访制度经验的基础上，不断完善，长期坚持，持之以恒。

要在思想认识上再深化，方式方法上再深化，工作作风上再深化，更加注重工作实效，采取走访、约访、专题调研等多种形式继续开展省领导下访活动。完善信访奖惩办法，将信访工作绩效纳入公务员考核体系。第三要建立信访事项办理、复查、复核三级终结制度。借鉴江苏省宿迁市等地先进经验，通过宁波市的试点，制订具体的实施办法，实行信访办理、复查、复核三级法定终结，体现行政公正和行政效率的协调一致。对重大、复杂、疑难信访事项引入听证、公示等制度。第四要积极探索律师参与信访接待的工作机制。要选派政治素质高、业务能力强的律师参与领导下访活动，同时，定期、轮流到信访工作机构参与群众来访接待工作，为来访人提供

法律、法规方面的咨询服务。此外要继续完善与《信访条例》相适应的工作程序和工作制度。

强化和落实信访工作责任，重点要做好以下工作：首先要建立信访工作领导负责制。建立“统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局。统一领导就是党政统一领导；部门协调就是信访部门发挥协调作用；统筹兼顾、标本兼治是总体要求；各负其责、齐抓共管是要达到的目的。在这个工作格局中，信访部门要充分发挥主体作用。其次要坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。“属地管理、分级负责”，就是强调信访问题以事发地处理为主；“谁主管、谁负责”，就是强调“主管”责任，由谁主管的信访事项，就由谁负责处理到底。一般信访问题的处理要先“块”后“条”，垂直管理系统的信访问题，以“条”为主，由该垂直管理部门负责处理。根据上述原则，对群众上访反映的问题要做到“五个不出”：该乡（镇、街道）一级解决的问题，不出乡（镇、街道）；该县（市）一级解决的问题，不出县（市）；该省一级解决的问题，不出省（区、市）；该部门和企业解决的问题不出系统。层层落实责任制，努力将当前信访问题化解在县（市、区）以下基层。

第三要采取多种形式落实信访责任。要建立重大信访事项包案制，凡是越级来省去京集体上访的重大信访问题，省信访局统一交办，由市县党政“一把手”包案处理，限期上报处理意见；要建立信访办结落实制度，完善以抓好受理、交办、协调、督办、反馈等环节为重点的办结落实制度；要健全督查、督办工作制度，完善信访督查专员制度。重点突出监督、检查、情况报告和通报等职能，及时了解处理情况，把好结案的质量关。第四要向张云泉同志学习。带着感情去做信访工作，带着热情去做信访工作，带着真情去做信访工作。“多为领导分忧，多为百姓解难，多为基层干部说句公道话”。对信访工作有一份热心，对弱势群体有一颗爱心，处理信访问题要用心。

四、必须维护信访秩序

上访热情接待，无理上访及时劝解，违法上访依法处置”，敞开大门，善待信访群众，维护秩序，共建和谐社会。

国务院总理温家宝签署第431号令，颁布了新修改的《国务院信访条例》。新《信访条例》从今年5月1日起实行。《信访条例》的颁布实施，对于加强和改进新形势下的信访工作，密切党和政府同人民群众的联系，保护信访人的合法权益，维护正常的信访秩序，促进依法行政，构建社会主义和谐社会将发挥重要作用。

信访渠道是连接政府与群众的重要桥梁。老百姓说，信访不通，上层耳聋；信访不复，百姓在哭；信访不查，贪官不怕。条例规定了五条信访渠道：1. 书信；2. 电子邮件；3. 传真；4. 电话；5. 走访。新条例规定，利用现有各级政府政务网络信息系统建立全国信访信息系统，并实现上下级政府互联互通，既有利于信访人查询信访信息，也有利于上级政府信访机构及时了解、指导和督办重要信访事项。

1. 信访人的权利和义务。信访人主要有7项权利和5项义务。
权利：1. 信访事项提出权（信访权）；2. 不受报复权（要求保密权）；3. 请求复查权；4. 了解权（要求答复权）；5. 申述权（对处理不服的可以向法院提起行政诉讼）；6. 反映重大、紧急信访事项权。7. 接受奖励权（提出的建议对党和国家有重大贡献）。
义务：1. 遵守提出程序的义务；2. 如实反映情况的义务；3. 遵守禁止性行为的义务；4. 遵守上访程序的义务；5. 执行行政机关处理决定的义务。

2. 信访人的信访对象和信访内容。信访人对下列信访事项可以向有关行政机关提出：第十四条规定可以对信访人对下列组织或人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信

访事项。信访对象是五类组织或工作人员：一是行政机关及其工作人员；二是法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；三是提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；四是社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；五是村民委员会、居民委员会及其成员。信访内容是：反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为。“不服工作人员职务行为”主要是指信访人不服工作人员职务行为侵害了信访人的合法权益的行为。

3. 信访人的信访方式。第十六条规定信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。第十七条信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

第一、明确受理机关。县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按下列方式处理：一是信访人向一会两院（人大、法院、检察院）提出的，交由“一会两院”办理；二是向本级政府及其工作部门提出的，交本级政府及其工作部门办理；三是向下级政府及其工作部门提出的，交下级政府及其工作部门办理。特别要提到是，第二十一条第三款规定：信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。这里讲的是“直接转送”，有权处理的行政机关，而不是“逐级转送”。转送时抄送“下一级”人民政府信访工作机构。这样规定减少了中间环节，缩短了办理时间。“下级”和“下一级”是两个不同的概念。

第二、明确职责要求。对符合本条例第十四条第一款规定并属于本级机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。有关行政机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。

有关行政机关应当相互通报信访事项的受理情况。第二十三条还规定，行政机关及其工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。过去信访的弊端大都是“不规范”所致。如：层层批转，以致“把秦香莲的申诉批转给陈世美阅处”。致使信访人受到打击报复。

信访条例学习心得内容显示中府接到报告后，应当立即报告上一级人民政府；必要时，通报有关主管部门。各级各类信访机构如果互不通气，以致一个信访人可以就一件事向十个部门信访，十个部门可以对同一件事给当事人作出十个不同答复；有关负责同志批阅信访无一定标准，一个批示可以吊起千万人的胃口，解决一件信访可以引出千百件信访。

新修订的国务院《信访条例》于20xx年5月1日起正式实施。

《信访条例》坚持以人为本、构建和谐社会的要求，进行制度和机制创新，充分体现了保护信访群众的合法权益的价值取向，充分体现了维护信访秩序的重要立法目的。它的颁布对推动信访工作的法治化、规范化，具有重要意义。

新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着“畅通信访渠道”这条主线。贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。首先要坚持以人为本，做到依法、文明办理信访事项。要从体制、机制、职能上去研究问题。办理人民来信要及时、有效，确保民意、民情、民智顺畅上达领导机关。接待群众来

访要充分体现人性化，要继续开展“文明接待室”创建活动，有条件的地方还要开展联合接访工作，使接访工作达到“谈清问题、讲明政策、解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾、尽快返回”。

其次要健全和完善信访工作考核评价体系，用平常心善待信访群众。改变以“三访”的发生率为重点管理的主要依据的评判办法，形成既有利于正常有序信访，又有利于保护基层干部积极性的良性工作机制。尊重和保护信访人的合法权益，对信访人权益受到侵害的，要追究有关人员的责任。第三要充分发 挥社会各阶层在信访工作中的作用。加强与社会各阶层的沟通联系。积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织，参与接访、化解纠纷活动的机制，努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。第四要实现信访信息系统互联互通共享。鼓励和引导信访人以来信、来函、来电、发电子邮件等方式为主反映问题，减少人员往返，降低信访成本。同时，方便信访人查询有关信访事项。

做好信访工作，必须建立和完善办信、接访、督查《工作规则》。必须建立和完善相应的工作制度和办法。必须坚持具有浙江特色、富有时代特征的一整套切实可行的制度和机制，才能整体联动，工作规范，有效运转，切实解决好群众反映的信访问题，维护好社会稳定。首先要深化“枫桥经验”，健全灵敏有效的信访问题排查调处机制。坚持条块结合、上下联动，健全多层次的情报信息网络，做到信访问题早排查、早发现。推广嘉兴等地综治、司法、信访联动机制，构筑基层化解矛盾的平台，充分信任和依靠基层干部把农村信访主要问题化解在县以下基层。其次要进一步完善领导下访、重点地区管理等行之有效的工作制度。在总结省领导下访制度经验的基础上，不断完善，长期坚持，持之以恒。

要在思想认识上再深化，方式方法上再深化，工作作风上再深化，更加注重工作实效，采取走访、约访、专题调研等多

种形式继续开展省领导下访活动。完善信访奖惩办法，将信访工作绩效纳入公务员考核体系。第三要建立信访事项办理、复查、复核三级终结制度。借鉴江苏省宿迁市等地先进经验，通过宁波市的试点，制订具体的实施办法，实行信访办理、复查、复核三级法定终结，体现行政公正和行政效率的协调一致。对重大、复杂、疑难信访事项引入听证、公示等制度。第四要积极探索律师参与信访接待的工作机制。要选派政治素质高、业务能力强的律师参与领导下访活动，同时，定期、轮流到信访工作机构参与群众来访接待工作，为来访人提供法律、法规方面的咨询服务。此外要继续完善与《信访条例》相适应的工作程序和工作制度。

强化和落实信访工作责任，重点要做好以下工作：首先要建立信访工作领导负责制。建立“统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局。统一领导就是党政统一领导；部门协调就是信访部门发挥协调作用；统筹兼顾、标本兼治是总体要求；各负其责、齐抓共管是要达到的目的。在这个工作格局中，信访部门要充分发挥主体作用。其次要坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。“属地管理、分级负责”，就是强调信访问题以事发地处理为主；“谁主管、谁负责”，就是强调“主管”责任，由谁主管的信访事项，就由谁负责处理到底。一般信访问题的处理要先“块”后“条”，垂直管理系统的信访问题，以“条”为主，由该垂直管理部门负责处理。根据上述原则，对群众上访反映的问题要做到“五个不出”：该乡（镇、街道）一级解决的问题，不出乡（镇、街道）；该县（市）一级解决的问题，不出县（市）；该省一级解决的问题，不出省（区、市）；该部门和企业解决的问题不出系统。层层落实责任制，努力将当前信访问题化解在县（市、区）以下基层。

第三要采取多种形式落实信访责任。要建立重大信访事项包案制，凡是越级来省去京集体上访的重大信访问题，省信访局统一交办，由市县党政“一把手”包案处理，限期上报处理意见；要建立信访办结落实制度，完善以抓好受理、交办、协

调、督办、反馈等环节为重点的办结落实制度；要健全督查、督办工作制度，完善信访督查专员制度。重点突出监督、检查、情况报告和通报等职能，及时了解处理情况，把好结案的质量关。第四要向张云泉同志学习。带着感情去做信访工作，带着热情去做信访工作，带着真情去做信访工作。”多为领导分忧，多为百姓解难，多为基层干部说句公道话”。对信访工作有一份热心，对弱势群体有一颗爱心，处理信访问题要用心。

上访热情接待，无理上访及时劝解，违法上访依法处置”，敞开大门，善待信访群众，维护秩序，共建和谐社会。

一、畅通信访渠道制度。信访渠道是连接政府与群众的重要桥梁。老百姓说，信访不通，上层耳聋；信访不复，百姓在哭；信访不查，贪官不怕。条例规定了五条信访渠道：1. 书信；2. 电子邮件；3. 传真；4. 电话；5. 走访。新条例规定，利用现有各级政府政务网络信息系统建立全国信访信息系统，并实现上下级政府互联互通，既有利于信访人查询信访信息，也有利于上级政府信访机构及时了解、指导和督办重要信访事项。

二、信访事项的提出制度。1. 信访人的权利和义务。信访人主要有7项权利和5项义务。权利：1. 信访事项提出权（信访权）；2. 不受报复权（要求保密权）；3. 请求复查权；4. 了解权（要求答复权）；5. 申述权（对处理不服的可以向法院提起行政诉讼）；6. 反映重大、紧急信访事项权。7. 接受奖励权（提出的建议对党和国家有重大贡献）。义务：1. 遵守提出程序的义务；2. 如实反映情况的义务；3. 遵守禁止性行为的义务；4. 遵守上访程序的义务；5. 执行行政机关处理决定的义务。2. 信访人的信访对象和信访内容。信访人对下列信访事项可以向有关行政机关提出：第十四条规定可以对信访人对下列组织或人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项。信访对象是五类组织或工作

人员：一是行政机关及其工作人员；二是法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；三是提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；四是社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；五是村民委员会、居民委员会及其成员。信访内容是：反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为。

“不服工作人员职务行为”主要是指信访人不服工作人员职务行为侵害了信访人的合法权益的行为。3. 信访人的信访方式。第十六条规定信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。第十七条信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

三、信访事项的受理制度。第

三、紧急信访处理。公民、法人或者其他组织发现可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息时，可以就近向有关行政机关报告。地方各级人民政府接到报告后，应当立即报告上一级人民政府；必要时，通报有关主管部门。各级各类信访机构如果互不通气，以致一个信访人可以就一件事向十个部门信访，十个部门可以对同一件事给当事人作出十个不同答复；有关负责同志批阅信访无一定标准，一个批示可以吊起千万人的胃口，解决一件信访可以引出千百件信访。认真学习和贯彻落实好国务院新《信访条例》，必将对密切党和政府同人民群众的联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序起到良好作用。

新信访条例全文篇五

县镇国土资源管理所在近几年信访工作中，思想上一直比较重视信访工作，能够严格遵照执行《国土资源信访规定》，不断地健全和完善各项信访工作制度，工作思路清晰，措施得力、成效显著。近几年来，全镇国土信访在案次和人次上都呈逐年大幅下降趋势，群众对信访工作满意度逐步升高。我们的体会是一丝不苟地做好基础性工作，坚持以人为本，重点解决上访人的思想认识，为解决信访问题创造有利条件。

主要做好以下几个方面的具体性工作：

一是做好来信来访接待工作。对来访者服务热情周到。单位要有专门的接待办公室，对上访人说话注意态度，主动地让座，递上一杯热水，说上一句热心话。让来访者放掉包袱，畅所欲言。对来信，设立登记簿，安排专人负责。

二是做好询问记录工作。对来访者首先要弄清其身份，弄清其和所反映问题的厉害关系，留好联系方式。其次是耐心细致地听好记好来访反映的问题内容。及时询问相关的细节方面的问题，凡是当场能弄清楚的就当场弄清。

三是做好解答工作。属于本职范围的依照有关规定给予解答，决不拖拉。自己拿不定主义的，可以临时请教其他同事。如遇问题复杂需要向上请示的，一要及时二要有建议，不能一交了事。实在不行的，承诺限期解答。

四是做好解释工作。不属于本职范围的一定要认真耐心解释清楚。很多群众一直误认为只要是涉及土地问题的就是国土部门的事，对来访者直接说不是我们管的事，来人会误以为没人管了都在推委踢皮球，无形中也严重地损害国土部门的形象。所以这时我们特别要认真耐心细致地做好解释，需要转送的做好转送工作。

五是做好调查核对工作。对来信来访所反映的问题要及时调查核对，注意收集和保存好相关的证据，要认真如实负责地写好调查报告书。在调查时可以边调查边调解，以解决问题为主，保证问题及时解决。

六是做好思想沟通工作。主要是和上访者保持好沟通联系，随时通报问题调查处理进度，及时取得来访者理解和支持，防止发生重访，也为进一步解决好问题创造条件。

七是做好意见反馈工作。当按照工作程序向上访者送达本部门正式的文件答复之后，不能一送了之，我们还要继续追踪了解上访人对答复的反映态度，也要征求上访人对信访工作的反馈意见，为我们做好下步信访工作提供宝贵意见。

八是做好总结分析工作。在具体工作中学会总结经验，遇到类似问题可以同样解决好。通过总结也能及时总结出教训，及时调整信访工作思路，避免走弯路。