第十章 信访和值班

第一节 信访工作

教学目标：

知识目标： 1．掌握信访工作的内涵和特点。 2．掌握来信来访处理的方法和要求。

能力目标：来信来访的处理

德育目标：培养学生讲原则和高度负责的责任感

教学重点：来信来访的处理

教学难点：来信来访的处理

教学方法：讲授法、实训法

课时安排： 1

教学过程：

【导入新课】

信访工作是密切联系群众的重要渠道，是获取第一手材料的重要途径，也是秘书部门工作职责之一，怎样才能做好呢？

【讲授新课】

一、信访工作的内涵与特点

1．信访工作是办公室工作的一项重要内容。

信访就是人民群众以来信和来访的形式向一切社会组织表达个人或集团的愿望，反映有关情况，或对国家、政府制定的政策、法令、决策提出建议、意见、批评，或对党和国家机关的公务人员违法乱纪行为予以揭发、控告，或是向有关部门申诉个人的意愿的社会活动。处理群众来信来访的工作就是信访工作。

2．信访工作的特点

(1)信访工作具有广泛性和复杂性

(2)信访工作具有政治性和人民性

(3)信访工作具有长期性与现实性

二、来信的处理

1．签收登记。

认真做好所有信函的登记，登记内容包括编号、收件人单位姓名、来函单位名称、时间等。

2．拆封整理。

及时拆封，沿信封边线或底线剪开，保持信封邮戳完整。按照来信的轻重缓急排好顺序，对随信寄来的照片、证件、现金、票据等物品要认真登记，妥善保存。

 3．阅函加注。

 阅信要集中精力，认真阅看。保护好原信，不随便圈点、涂抹。在文件处理单上摘要登记，写明来信的主要问题，涉及的人员和时间地点。

4．分送办理。

  应根据单位的大小、领导的分工、来信的要求和重要程度等采取不同的处理方法。

三、处理来信的主要方法

1．转办

反映一般性问题的来信，按照负责、归口办理的原则，转交具体的责任单位或有关部门处理。如果问题涉及几个单位，按主要问题的责任单位转办。转办信由秘书部门负责汇总，三日内转出。

2．函转

读内容及反映的问题比较重要的来信，要将来信摘录，经主管领导审定后，以函转的形式转交下级单位和有关部门处理。

3．批转

对反映的问题较重要，或内容不宜扩散的，经主管领导审核后，直接转送下级单位或有关部门的主要领导。

1. 直送

对领导私人信函、知名人士来信、秘密信函以及内容重要、文字简洁的来信，直呈领导。

5．摘报

对内容重要但文字过长、表达不清的来信要整理归纳摘录要点，呈报领导。

6．自己处理

读一些可以直接处理的来信，或领导交办的来信，按照领导的意图直接协调解决，并答复来信人。

7．不处理

对于一些没有意义的来信，如反映的对象无单位、地址、姓名，无从查处，或有关单位已经做过适当处理有明确答复的，或断定为精神病患者的信不必处理。

四、处理来信的要求

1．及时拆封 2．详细阅读 3．认真登记 4．准确交办 5．妥善处理

五、来访的处理

1．接待来访的基本程序

（1）接待：不让来访者感到"门难进、脸难看、话难听、事难办"。

（2）登记：详细登记来访者的姓名、身份、单位、来访次数、来访时间、人数和问题性质等基本情况，倾听所反映的主要问题。

（3）接洽：集中精力倾听来访人的陈述；尽可能详细地做好记录；认真询问弄清问题；明确告知来访者要对反映情况的真实性负责；向来访人确认所反映问题的主要内容，核对记录；向来访人索要书面材料；告知来访人有关的政策和处理程序。

（4）处理：对来访人反映的情况要依据政策，坚持原则，按照程序，遵从制度来办理。

（5）立案：重要的问题应根据立案标准立案查处

（6）回访：回访就是由受理来访问题的部门去拜访来访者。

2．接待来访的基本要求

（1）热情友善 （2）坚持原则 （3）耐心疏导

（4）严肃认真 （5）高度负责

案例（一）：不卑不亢，冷静以对

 上海某工厂的一名青年，因违章操作被机器削掉了三根手指。该青年在新疆农场工作的哥哥携家小赴上海，去该厂吵闹，提出要厂里将自己一家调回上海，以补偿弟弟削手指的代价，并扬言不满足要求，就全家入住厂办公室。等他拍桌子打凳子地发完火后，厂办秘书心平气和地向他指出，该青年受伤，厂内负有安全教育不严的责任，对该青年的医疗、福利，厂方负有完全责任，有困难也可以商量解决。而你提出的全家调回上海的要求，涉及到市政府的户口迁移等政策，没有一条条文是可以满足你的要求的，请你冷静考虑吧。对方顿时语塞，只得作罢。

分析：对要求过高的要求的来访者，秘书要冷静沉着，不去顶撞，而应表面上高度重视，信息倾听，内心却察言观色，判断其所言的真实性，以寻对策。要以不卑不亢的态度，晓之以礼，动之以情，摆事实，讲道理，客观地分析事实，合情合理地劝说对方放弃过高的要求，面对事实，实事求是地处理问题。

案例（二）：无理取闹

 刘老是某人大常委委员，给他写信、上访的人不少。一天，有位来访者要求刘老为其伸张正义，因为无介绍信，被挡在传达室。秘书小陶向来访者了解情况，不料他不讲来由，却大谈"人民代表要为人民讲话"之类的内容，还声称"不见到刘老不离开"。小陶初当秘书，第一次遇上这种情况，急得没办法。情急之下，与来访者争吵了起来。幸好那天刘老外出开会不在家，那人再闹也见不到刘老。后来电话了解，得知来访者是因受了处分，十分不满，但处分他的证据确凿。因此他多次上访实属无理取闹。后来当那人再来时，小陶就理直气壮地将其赶走。

分析

1．小陶遇事惊慌失措，这说明小陶经验不足，还需要进一步加强修养。

 2．小陶处理时应先让来访者留下姓名、电话、单位等联系方式，以改日接待为由打发来访者离去，也为自己弄清情况争取了时间。而缺乏经验的小陶未这样做。

3．对已经确定是无理取闹者不应仅是赶走即罢，而应教育后如无效，转请有关部门给予处理。

【课堂反馈】 课堂内容回顾，提问：

1．如何处理来信？

2．如何处理来访？

【课堂小结】

秘书是领导联系群众的"桥梁"和"纽带"，群众的来信来访第一个关口就是秘书部门。如果秘书人员对来信来访漠不关心，不仅损害领导威信，还会动摇群众对党和政府的信赖。所以秘书人员对信访工作要高度重视。上述两个案例形成鲜明的对比，秘书人员经验丰富，处理上访问题得当，不留后患，秘书人员经验不足，处理问题不够妥当。

【课后练习】

一、多选题

1．秘书信访工作的特点是（    ＡＢＣ    ）。

A．广泛性和复杂性    B．长期性和现实性

C．政治性和人民性    D．突出性和临时性

2．处理来信的主要方法有（    ＡＢＣ    ）。

A．转办     B．直送      C．摘报    D．了解

3．来信的处理的主要程序包括（    ＡＤ    ）。

A．签收登记    B．拆封管理   C．拟办批办 D．分送办理

4．接待来访中接洽工作的要求是（    ＡＢＣ    ）。

A．集中精办倾听来访者陈述 B．认真询问弄清问题 C．向来访人索要书面材料 D．安排人来访人住宿和饮食问题

5．接待来访的基本程序包括（    ＡＢＣ    ）。

A．接待 B．登记 C．接洽 D．阅读