



*Xinfang Yu
Shehui Maodun Chongtu Guanli
Yanjiusheng Jiaocai*

信访与社会矛盾冲突管理研究生教材

高级信访工作实务

主 编

副主编 王 凯 包利民 胡京敏



中国民主法制出版社



北京市信访矛盾分析研究中心（简称“研究中心”）是全国信访系统中第一个分析和研究通过信访渠道反映出来的社会矛盾和社会问题的专业机构，也是政府机关中唯一一个利用信访资源专门从事社会矛盾和社会问题分析的研究机构。

“研究中心”以理论研究和对策研究为主要任务，组织社会科研机构 and 专家学者，通过客观理性的研究方法并运用统计分析等技术手段，努力研究信访理论，积极创新信访理念，大力开展对外交流合作，主动参与国内外学术研讨，定期发布社会热点问题快速调查和理论研究成果，以此搭建了解社会动态、掌握社会矛盾、完善各项政策、调节发展速度、调整发展模式、推动和谐社会建设的重要平台。

ISBN 978-7-5162-0119-0



9 787516 201190 >

定价：45.00元

信访与社会矛盾冲突管理研究生教材

高级信访工作实务

图书在版编目 (CIP) 数据

高级信访工作实务/刘树年主编. —北京:
中国民主法制出版社, 2012. 8
(信访与社会矛盾冲突管理研究生教材)
ISBN 978-7-5162-0119-0

I. ①高… II. ①刘… III. ①信访工作—中国—研究
生—教学参考资料 IV. ①D632. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 186662 号

图书出品人: 肖启明

出版统筹: 赵卜慧

选题策划: 张霞

责任编辑: 张霞

书名/高级信访工作实务

GAO JI XIN FANG GONG ZUO SHI WU

作者/刘树年 主编

出版·发行/中国民主法制出版社

地址/北京市丰台区玉林里7号(100069)

电话/(010) 63292534 63057714 (发行部) 63055259 (总编室)

传真/(010) 63056975 63292520

E-mail: mzfx@263.net

经销/新华书店

开本/16开 787毫米×1092毫米

印张/19.25 字数/305千字

版本/2012年8月第1版 2013年2月第2次印刷

印刷/北京友谊印刷有限公司

书号/ISBN 978-7-5162-0119-0

定价/45.00元

出版声明/版权所有,侵权必究。

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

信访与社会矛盾冲突管理研究生教材

编辑出版编委会

- 主任：**薄 钢 北京市政府副秘书长，北京市信访办主任
- 执行主任：**张宗林 北京市信访办副主任
刘 林 北京城市学院党委书记、校长
- 顾问：**陆学艺 中国社会学会名誉会长，中国社会科学院荣誉学部委员
北京工业大学人文社会科学学院院长
朱维究 国务院参事，中国行政管理学会副会长，中国法学会行政
法学研究会副会长，中国政法大学台湾法研究中心主任
- 委员：**刘树年 北京市信访办副主任
李培林 中国社会学会副会长，中国社会科学院学部委员，中国社会
科学院社会学研究所所长
谢立中 中国社会学会副会长，北京大学社会学系主任
沈 原 中国社会学会副会长，清华大学社会学系主任
李路路 中国社会学会副会长，中国人民大学国家社会发展研究院
常务副院长，中国人民大学调查与数据中心副主任
许传玺 北京市社会科学院党组成员、副院长
单光耀 中国社会科学院社会学所研究员，《青年研究》主编
田培源 北京城市学院党委副书记
胡丽琴 北京城市学院教务长
刘承水 北京城市学院校长助理、研究部主任
郑广森 北京市信访矛盾分析研究中心副主任
刘二伟 北京市信访矛盾分析研究中心专题部主任



主 编：刘树年

副主编：王 凯 包利民 胡京敏

高级信访工作实务

撰稿人：

刘树年	李红勃	卢春龙
李 蕾	杨甫德	庞 宇
武雅学	刘振洲	吕洪业
陈 鲲	王 凯	包利民
胡京敏	许 娟	刘 雯
刘 洋	彭欣安	岳 媛
林美锋	李 波	孙静雅

总 序

中国社会学会名誉会长

中国社会科学院荣誉学部委员

北京工业大学人文社会科学学院院长

北京市信访矛盾分析研究中心特聘专家

陆学艺

中国改革开放 30 多年来，坚持以经济建设为中心，艰苦奋斗、几经曲折，终于基本实现了经济现代化。近年来有关我国经济发展的宏观数据表明，我国的经济结构已经达到了工业社会中期阶段水平。与此同时，我国的社会建设也取得了很大成就，社会结构发生了深刻的变化。但是，与经济发展相比较，我国的社会建设还相对落后。国内国外的经验和教训充分说明，经济结构不能孤军独进，社会结构可以稍后于经济结构的变动，但这种滞后有一个合理的限度，超过了这个限度，如果长期滞后，就会影响经济社会的协调发展，影响经济的持续发展，阻碍经济结构持续变化。因此，目前摆在我们面前的首要任务不仅要促进经济长期平稳较快发展，还要兼顾社会的发展与建设。在目前经济快速发展的阶段，重视社会体制改革和社会政策调整，加强社会建设和管理，以此来促进经济社会协调发展，促进社会和谐稳定，使我国顺利进入现代化国家行列，已成为我们的一项紧迫任务。

信访工作是我们党和政府联系群众的桥梁和纽带，是社会建设和社

会管理的组成部分，也是我们洞察当前我国社会矛盾复杂变化的一个主要渠道和窗口。

信访制度是在我国革命和建设进程中逐步形成的一项群众工作制度，是国家进行政治、经济和社会管理的重要手段之一，也是公民参与社会治理的一种基本方式。在新的历史时期，信访制度具有多方面的功能：第一，信访制度有利于密切党和政府与人民群众的血肉联系，有利于发扬“从群众中来，到群众中去”的优良传统；第二，信访制度具有政治、经济和社会信息的汇集功能，是送上门来的“情报”；第三，信访制度具有保障人民群众权利表达和权利救济功能；第四，信访制度是人民群众的政治参与和监督、纠错机制。

党的十六大以来，信访工作的定位得到进一步明确，即信访工作是党和政府的一项重要工作，是构建社会主义和谐社会的基础性、重点工作，是社会建设和社会管理贯穿始终的工作。通过信访工作实践，可以研究当前我国社会转型时期经济、政治、文化、社会等各个方面的形势和存在的问题，为加强社会建设、创新社会管理提供调整政策、改进工作的依据，从而做到多谋民生之利，多解民生之忧，解决好人民最关心最直接最现实的利益问题，使改革发展成果更多更公平惠及全体人民。

近几年来，北京市信访工作不断创新工作理念，改变传统思维模式，改革传统的工作模式，推动信访工作从过去表层汇总型信访向深层剖析型信访转变，从过去实务操作型信访向理论研究型信访转变，从过去参与保障型信访向参与决策型信访转变，使首都信访工作发生了重大变化，走在了全国前列。

2009年11月25日，经市委市政府批准，北京市信访办在全国率先成立北京市信访矛盾分析研究中心。“中心”为中共北京市委、北京市人民政府信访办公室直属事业单位，是全国信访系统中第一个分析和研究通过信访渠道反映出来的社会矛盾和社会问题的专门机构，也是北京市党政机关中唯一一个利用信访资源从事社会矛盾和社会问题研究的专门机构。我认为，这家研究中心的成立是一个创举，是北京市委市政府

府适应新的形势需要而作出的一项重要决定。

研究中心成立之后，一方面开展对信访基础理论、信访态势和信访风险评估等重点问题的系列研究，已经做出了多项成果，产生很好的社会影响；另一方面，还致力于信访专业人才培养。

在推动信访工作实现专业化的过程中，信访专业人才的培养尤为关键。加强新时期信访工作人才队伍建设和培养，是做好新时期信访与社会管理创新工作的重要前提。中共中央十六届六中全会通过的《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》（以下简称《决定》）中有一节专门提出要“建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要”。有关方面计算过，如按工业化国家每千人有1.5—2个社会工作人员计算，中国需要200—270万社会工作者。这还只是就社会建设和社会管理等几个专门领域说的，如果按十六届六中全会决定中讲到的“坚持正确的用人导向，选好配强领导班子，注重培养选拔熟悉社会建设和管理的优秀干部”的要求，缺的社会工作人才就更多了。《决定》还明确指出：要“加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。制定人才培养规划，加快高等院校社会工作人才培养体系建设，抓紧培养大批社会工作急需的各类专门人才。充实公共服务和社会管理部门，配备社会工作专门人员，完善社会工作岗位设置，通过多种渠道吸纳社会工作人才，提高专业化社会服务水平”。

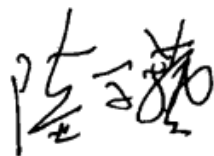
遵照中共中央十六届六中全会《决定》的精神，也结合信访工作急需专门人才的迫切要求，2011年末，中共北京市委、北京市人民政府信访办公室和北京城市学院研究协商决定，将在北京城市学院开设“信访与社会矛盾冲突管理”研究生班。该研究生班是由国务院学位委员会审定的全国首个信访研究生班，通过全国硕士研究生统一入学考试录取考生。“信访与社会矛盾冲突管理”研究生班的设立是当前加强和创新社会管理工作的重要举措，必将有力推动信访工作向专业化方向迈进，为信访工作培养专业化人才，为提高广

大信访干部的能力素质，提升信访工作的质量，更好地研究和化解社会矛盾发挥积极作用。

为了满足“信访与社会矛盾冲突管理”研究生班课程设置的需
要，中共北京市委、北京市人民政府信访办公室，北京市信访矛盾
分析研究中心和北京城市学院共同约请了社会学、法学、政治学、
历史学等方面的专家学者和教学研究人员，共同编写了一套“信访
与社会矛盾冲突管理研究生教材”，具体包括：《信访学概论》、
《高级信访工作实务》、《中国信访史研究》、《冲突与危机管
理》、《信访法制》（上下）。

信访学是一门实践性很强的学科，必须紧跟信访实践的发展，及时
回应信访工作实践层面提出的问题，这正是信访学研究的现实意义。
本套教材一方面提供一个对信访研究的全方位认识，一方面还与当前新
的社会形势相结合，提出了对信访工作更深层次的理论探讨，富有强烈
的时代特征。相信这套教材对于推动信访专业人才培养，实现新
时期信访工作科学化、学科化、专业化发展，将发挥重要的指导作用。

信访学科是一门刚刚新建的学科，但她是一门适应当今中国经济社
会发展需要的学科，是适应我国构建社会主义和谐社会需要应运而生
的一门学科。编写的这一套“信访与社会矛盾冲突管理研究生教材”是
创建信访学科的一个重要组成部分。经过各方面的共同努力辛勤劳动，
现在终于出版了，可喜可贺！“凡事开头难”，新编写的这一套教
材，一定还有许多不完善之处，希望各方读者，不吝赐教，提出宝贵
意见，使这套教材逐步臻于完善。有人说“草鞋无样，越打越像”，
随着社会的发展，随着信访工作的实践和理论的深入开展，随着信访学
科的教学和研究不断提高，这套教材一定会逐步完善，越编越好，为
新创建的信访学科的成长、发展作出应有的贡献。



2012年8月于北京

前 言

信访实务工作研究属于应用信访学的范畴，指以信访工作的具体实践为研究对象，揭示做好信访工作的规律，阐明信访工作的原则和处理信访业务工作的方法。当前，伴随着社会矛盾、社会问题日益凸显的趋势，信访作为各类社会矛盾反映的窗口，已经成为了社会各界关注的焦点。在此背景下，对于信访实务工作的关注也与日俱增，近年来，有关信访实务工作的著述、论文不断增加，这些成果都对信访实务工作的规律做了很好的探索。

本书是“信访与社会矛盾冲突管理”硕士研究生方向的系列专业教材之一，也可以作为信访系统工作人员开展培训和继续教育的辅导用书。作为一本介绍信访实务工作的教材，本书学习借鉴了已有信访实务研究的成果，并结合当前信访工作的新形势，体现了新时期信访工作的新理念、新思维。全书分为基础理论篇、信访实务篇、信访技能篇三大部分，共十二章，内容涉及信访工作的法律、政策依据，信访工作的机制制度，信访业务工作的流程以及信访工作者的基本技能。

各篇的基本内容如下：

基础理论篇（共2章）：本篇介绍了信访工作的概念、定位，信访工作的法律、政治和社会作用，新时期信访工作的法律、政策依据，以及当前信访工作的机构设置和运行机制。掌握信访工作相关的基础知识，是开展信访实务工作的起点。通过学习该篇，读者能够初步了解信访工作，并对信访工作形成相对全面的认识，为深入了解信访业务工作的内容奠定了基础。本篇由中国外交学院李红勃副教授、北京市信访矛盾分析研究中心王凯和中国政法大学李波共同撰写的（李红勃撰写“第一章 信访工作的定位、作用及法律依据”；王凯、李波撰写“第二章 信访工作的机构设置、运行机制和制度”）。

信访实务篇（5章）：介绍了信访业务工作的法定程序、办法，即信访事项的受理、办理、复查复核和督办的法定流程和办法，并探索了一些信访实务工作中的重要问题，帮助读者把握信访实务工作的关键环节。当前，信访研究工作已经成为信访实务工作的重要组成部分，也成为新时期信访工作深层转变的重要推动力。因此，本篇还介绍了信访研究工作的内涵、分类和方法，帮助读者熟悉、了解信访研究工作。通过该篇的学习，读者可以相对深入地了解信访实务工作的法定流程，并掌握依法开展信访实务工作的方式、方法。本篇由我和国家信访局刘振洲，北京市信访办李蕾、岳媛，江西省信访局彭欣安，北京市信访矛盾分析研究中心的包利民、王凯、胡京敏共同撰写（我撰写了“第三章 信访事项的提出”；李蕾、王凯撰写“第四章 信访事项的处理和受理”；李蕾、彭欣安、岳媛撰写“第五章 信访事项的办理和督办”；包利民、胡京敏撰写“第六章 信访研究工作”；刘振洲撰写“第七章 信访工作典型经验”）。

信访技能篇（5章）：信访工作者是开展信访工作的主体，信访工作者素质高低是信访工作成败的关键。新形势下，信访工作者需要具备更加全面的素质。本篇顺应新形势下信访工作的需求，突出信访工作的特性，重点介绍了信访工作者在信访业务工作中需要掌握的四项基本技能，即信访文书写作、信访交流沟通、信访统计分析和信访心理疏导的技能。通过学习本篇，有利于读者把握信访工作者的角色定位，并掌握信访业务工作的基本技能。本篇由中国政法大学卢春龙教授、林美锋博士、孙静雅，北京大学教学北京回龙观医院院长杨甫德教授、庞宇副院长、武雅学主治医师，中国民航管理干部学院吕洪业博士，国家开放大学陈鲲博士，北京市信访矛盾分析研究中心许娟、刘雯、刘洋撰写（吕洪业、林美锋撰写“第八章 信访工作者的素质和技能”；许娟、刘雯、刘洋撰写“第九章 信访文书写作技能”；陈鲲撰写“第十章 信访交流沟通技能”；卢春龙、孙静雅撰写“第十一章 信访统计分析技能”；杨甫德、庞宇、武雅学撰写“第十二章 信访心理疏导技能”）。

在编撰过程中，本书坚持“依法、规范、创新”的理念，重在理清信访实务工作的整体脉络，介绍了信访业务工作的法定流程和技巧办法，为读者开展信访实务工作提供参考：

（一）紧紧围绕信访工作的法律法规，推进信访工作的法制化、规范化

“依法治国”是我国治理国家的基本方略。1997年，党的十五大明确提出“依法治国”、建设社会主义法治国家的基本方略，这标志着我国国家治理模式的重大转型。简而言之，依法治国就是依照法律来治理国家。落实依法治国基本方略，关

键是树立宪法和法律至高无上的权威，要求国家生活、社会生活的基本方面都纳入法律的轨道，接受法律的调控和处理。信访作为我国政治制度的重要组成部分，需要践行依法治国的基本方略，这就意味着需要建立健全信访相关的法律法规，并在信访工作中严格遵循相关的法律法规，依法开展信访工作、解决信访问题。

当前，信访工作的法律法规、政策体系不断健全。国务院 1995 年制定、2005 年修订的《信访条例》，是信访领域的“基本法”。在此基础上，很多国家部委制定了信访的部门规章，全国各省、市、自治区也相继制定了信访的地方性法规和地方政府规章，细化信访工作的程序、方法。此外，党中央和地方党组织发布的信访政策文件也在信访实践中发挥了重要的作用。这些信访法律法规、政策是开展信访实务工作的基本依据，也是推进信访工作法制化、规范化的制度基础。为此，本书“基础理论篇”的第一章“信访工作的性质、作用和法律依据”中，就整体介绍了我国当前信访工作的法律、政策依据，使读者相对宏观地了解当前信访工作的法律、政策渊源。同时，全书的内容都紧紧围绕信访工作的法律法规，无论是第二篇“信访实务篇”对于信访业务工作流程的介绍，还是第三篇“信访技能篇”对信访工作技能的解读，都紧扣信访工作的法律、政策依据，凸显依法开展信访工作的理念。

（二）理清信访工作的组织机构、机制和制度，整体呈现信访工作的现实运行特点

信访是具有中国特色的政治制度，从 1957 年信访制度确立至今已经有 60 多年的历史了。经过长期的发展完善，时至今日，信访制度已经形成了独具特色的现实运行模式。开展信访实务工作，需要把握信访工作现实运行的特点，从而相对宏观地了解信访工作。那么，如何把握信访工作现实运行的特点呢？信访工作的机构设置、机制和制度是把握信访工作现实运行特点的“金钥匙”。信访机构是开展信访业务工作的组织载体，是信访工作开展的组织依据；信访的工作机制、制度是信访工作的实际运行规则，是信访业务工作开展的方式和方法。了解当前信访工作机构的设置、职责，掌握信访工作机制、制度的具体内容，是了解信访工作现实运行特点的捷径。

为此，本书第一篇“基础理论篇”专门介绍了信访工作的机构设置、机制和制度。首先，依据国务院《信访条例》，介绍了行政机关信访工作机构的设置、职责，帮助读者了解信访工作机构的分类和法定职责；其次，重点介绍了通过国务院《信访条例》和一些文件确定的信访工作的四大机制（即信访工作综合协调机制、信访问题排查化解机制、信访信息汇集分析机制和信访督查工作机制），并选择性

地介绍了在具有普遍意义的信访工作制度（信访工作领导责任制，信访听证制度，重大、紧急信访信息的报送、处理制度），呈现了信访工作现实运行的概貌。

（三）介绍信访业务工作的法定程序，关注信访研究工作，推动新时期信访工作的深层转变

国务院《信访条例》明确了行政机关信访业务工作的法定流程。本书根据国务院《信访条例》的规定，梳理了信访事项的提出、受理、办理、复查复核和督办的法定流程，为信访工作者开展业务工作提供了指导。同时，本书并未停留于简单地介绍信访业务流程，而是坚持理论联系实际，厘清了信访业务工作中需要面对的重要问题：1. 界定了一些基本概念的内涵和外延。如第三章“信访事项的提出”，梳理了信访事项概念的法定内涵，第四章“信访事项的处理和受理”辨析了处理、受理的概念内涵。这些基本概念的梳理，有利于信访业务工作者更深刻地把握信访相关法律法规的精神，树立依法行政的理念，在实务工作中切实依法解决信访问题。2. 明确了一些信访业务工作中的重要问题。如第四章“信访事项的处理、受理”，根据国务院《信访条例》的规定，将信访事项受理主体分为各级人民政府信访工作机构、各级人民政府信访工作机构以外的其他工作部门两类，从法律层面明确了两类机构的不同性质，并介绍了两类机构处理信访事项的不同权限和程序，为信访工作者开展业务工作提供指导。此外，第四章还厘清了信访事项处理的管辖权争议和管辖权继承问题。这些问题是切实贯彻信访相关法律法规的关键，也是信访工作者在实务工作中需要经常面对的难点问题。依法厘清这些问题，有利于将信访业务工作纳入法制化的轨道，推进信访工作的法制化、规范化。

信访研究工作是信访实务工作的重要组成部分。信访研究与信访实践相辅相成，理论指导实践、实践升华理论，一些信访实践的热点、难点问题本身就是信访研究的重要内容，加强信访研究工作推动了信访业务工作水平的提升。当前，我国正处于经济社会发展的重要战略机遇期和社会矛盾凸显期，通过信访渠道反映出来的社会矛盾和社会问题不仅体现出多元性、群体性、关联性的新特点，也具有经济社会转型时期利益化、阶层化、市场化的新规律，信访工作已不再是原有的传统意义上的信访工作。新形势下的信访工作，需要更加注重认识社会问题的整体特点和社会矛盾的普遍规律，使信访工作更富有时代感；需要充分认识探索信访规律的重要性和紧迫性，加强信访研究工作，推动信访工作从表层汇总型向深层剖析型，从实务操作型向理论研究型，从参与保障型向参与决策型的转变。鉴于此，本书的“信访实务篇”专门设立“信访研究工作”章节，介绍信访研究的现状、开展信访

研究的方法，以及推进信访研究的工作机制。

（四）运用多元学科专业知识，推进信访工作的科学化、学科化、专业化和数字化

信访是一门很深的学问，信访工作的涉及面较广，群众反映的信访问题涉及劳动就业、社会保障、教育文化、医疗卫生、“三农”等多元领域，这就要求信访工作者具有较为全面的业务素质。作为党和政府联系百姓的桥梁，信访客观上承担着政治参与、信息传达、权力监督、纠纷解决和社会减压阀的制度功能，这些制度功能的有效实现，对信访工作者提出了很高的要求。新形势下，信访工作者需要拥有更加全面的知识结构，具备更加全面的素质和技能：信访工作者需要掌握社会学、法学、政治学、管理学、统计学和心理学等多元学科的理论知识，以便依法履行自己的职责；信访工作者需要拥有丰富的法律政策知识，掌握较强的公文写作技能；信访工作者需要具备出色的公共服务能力和交流沟通能力，成为一位敢于、善于、乐于与群众交流沟通的公共服务能手，成为一位能在情理与法律，道德与正义找到最佳平衡点的矛盾化解专家；信访工作者需要掌握信访统计方法，能够“从数字反映客观规律，以规律促进科学决策”，发现社会矛盾发展变化的规律；信访工作者需要掌握处理特殊情况的心理技能和自我心理压力调节技能，从而提高信访工作的绩效。

基于以上的考虑，本书综合运用了多元学科的专业知识，探索信访实务工作的规律。如本书的“基础理论篇”，运用法学、社会学等学科的知识探索了信访工作的定位作用，理清信访工作的法律政策依据；本书的“信访实务篇”运用了法学、公共管理学等学科的知识，分析了信访实务工作中需要面对的重要问题；本书的“信访技能篇”，运用公共管理学、统计学、心理学等学科的知识，介绍信访文书写作技能、信访交流沟通技能、信访统计分析技能和信访心理疏导的技能。多元学科专业知识的运用，一定程度上弥补了信访工作在理论知识的贫乏和实践知识丰富之间的不平衡的问题，有助于推动信访工作科学化、学科化、专业化和数字化。

展望未来，信访工作仍在不断地发展变化，信访工作的法制化、规范化的潮流不可阻挡。本书仍属于探索信访实务工作规律的初步尝试，需要完善的地方还很多，敬请批评指正。

刘树年

2012年7月

目 录

总 序 /I

前 言 /i

基础理论篇

第一章 信访工作的定位、作用及法律依据 /3

第一节 信访工作的概念、定位和任务 /3

第二节 信访工作的法律、政治和社会作用 /8

第三节 信访工作的法律、政策依据 /13

第二章 信访工作的机构设置、运行机制和制度 /32

第一节 信访工作的机构设置 /32

第二节 信访工作的运行机制 /35

第三节 信访工作的运行制度 /46

信访实务篇

第三章 信访事项的提出 /61

第一节 信访事项的概念 /61

第二节 信访人可依法提出的信访事项 /64

第三节 行政机关信访事项的范围 /68

第四节 信访事项提出的具体要求 /73

第四章 信访事项的处理和受理 /79

- 第一节 信访事项处理、受理的主体 /79
- 第二节 信访事项的处理和受理程序 /89
- 第三节 举报保密制度和档案管理制度 /104

第五章 信访事项的办理与督办 /109

- 第一节 信访事项的办理 /109
- 第二节 信访事项的复查与复核 /121
- 第三节 信访事项的督办 /125

第六章 信访研究工作 /135

- 第一节 信访研究的意义和内容 /135
- 第二节 信访研究的原则和方法 /137
- 第三节 信访研究的一般过程与发展趋势 /141

第七章 信访工作典型经验 /146

- 第一节 用群众工作统揽信访工作模式 /146
- 第二节 联合接访模式 /148
- 第三节 三级联动视频接访模式 /152
- 第四节 “网上信访”模式 /154

信访技能篇

第八章 信访工作者的素质和技能 /159

- 第一节 信访工作者的素质要求 /159
- 第二节 信访工作者的基本技能 /163

第九章 信访文书写作技能 /165

- 第一节 信访文书的特点、作用和分类 /165