

军队信访工作



军委办公厅总政办公厅信访局
西安政治学院文秘系

军队信访工作

军委办公厅总政办公厅信访局
西安政治学院文秘系
一九九九年十一月

责任编辑:常 正

封面设计:韩广东

图书在版编目(CIP)数据

军队信访工作/军委办公厅总政办公厅信访局,西安政治学院文
秘系编. - 北京:长征出版社,1999

ISBN 7-80015-568-4

I. 军… II. ①军… ②西… III. 军队-信访工作-中国-教
材 IV. E266

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 68327 号

长征出版社出版发行

(北京阜外大街 34 号;邮编:100832)

北京飞达印刷厂印刷 新华书店经销

1999 年 11 月第 1 版 1999 年 11 月北京第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 10 印张

247 千字 印数:1—10100

前 言

（一）

信访工作是我军政治工作的一个组成部分，是军队各级领导和机关的一项经常性工作。

信访工作在处理来信、接待来访中，努力满足官兵和群众的合理要求，为他们排忧解难，直接实践着我军全心全意为人民服务的宗旨；信访工作通过认真倾听官兵和群众的呼声，使领导和机关能更多地掌握部队的真实情况，汲取有参考价值的意见建议，直接为领导科学决策和加强部队建设服务；信访工作通过从来信来访中了解部队建设中存在的问题和不良倾向，能够促使各级进一步抓好党风廉政建设、纠正不正之风，为实现官兵民主权利，实施群众监督拓宽了一条重要渠道；信访工作做了大量理顺官兵和群众情绪、化解矛盾的工作，直接为维护部队和社会稳定作出了贡献。实践证明，军队信访工作在加强党同群众联系，密切官兵关系，促进部队建设等方面都发挥了重要的作用。

重视和关心信访工作是我党我军的优良传统。毛泽东、邓小平等老一辈无产阶级革命家在这方面为我们树立了光辉的典范。毛泽东同志关于“必须重视人民的通信，要给人民来信以恰当的处理，满足群众的正当要求，要把这件事看成是共产党和人民政府加强和人民联系的一种方法，不要采取掉以轻心置之不理的官僚主义态度”，以及“从处理人民来信入手，检查一次官僚主义、命令主义和违法乱纪分子的情况，并向他们展开坚决的斗争”等指示精神，至今对加强信访工作仍然有着十分重要的指导意义。

以江泽民同志为核心的党中央、中央军委，对信访工作也非常重视。江泽民同志关于“信访工作是我们党和政府发扬民主、体察民情、联系群众的重要渠道”，“各级党委和政府要切实加强信访工作的领导，使其在加强社会主义民主与法制建设、密切党和政府与人民群众的关系中，发挥更大的作用”，以及“在改革开放和发展社会主义市场经济的过程中，人民内部矛盾会明显增多，有的还会日益突出起来，这是新时期的一个需要认真研究和正确解决的重要政治课题”等指示，不但对信访工作提出了新的更高的要求，也为加强和改进信访工作指明了正确的方向。

（二）

当前，随着改革的深入和社会主义市场经济的发展，利益关系调整的幅度进一步加大，社会生活方式更加多样化和复杂化，社会岗位和就业形式也进一步多样化，人民内部矛盾呈现出错综复杂的情况。作为社会生活“晴雨表”的信访工作，对部队乃至社会生活中出现的新情况、新问题，必然会有所反映。比较突出的情况是，近年来，信访总量居高不下，反映历史遗留问题的信访逐渐减少，反映现实问题的越来越多；信访人的成份比较复杂，不仅有部队官兵、退伍军人、地方群众、离退休干部，而且有专家学者、老板经理、国外和境外人员；信访方式中的群体行为有所增加，有的集体上访规模较大，过激行为增多。中共中央、国务院有关部门在分析当前信访形势时指出，随着我国社会各方面改革力度的逐步加大，各项改革措施的陆续出台，一些涉及群体利益的矛盾会逐渐增多，群众来信来访总量特别是集体上访数量上升的势头在一段时间内，不会有大的改变。

信访工作面临着比较严峻的形势、担负着繁重的任务，这就要求各级党委、政治机关必须进一步增强做好信访工作的紧迫感和责任感，尽心尽责地处理好各类信访问题，及时有效地化解所

遇到的各种矛盾，努力为国家和军队的改革与发展创造良好的社会环境，为维护和保持安定团结的政治局面做贡献。

(三)

当前，加强和做好军队的信访工作，除了各级领导要切实把信访工作作为领导工作的一个组成部分，摆上日程，加强领导，各级信访部门认真履行职责，妥善处理好各类信访事项以外，很重要的一条，就是各级信访部门和信访干部要加强对信访工作基本理论和基本知识的学习，不断提高自身素质。这是因为信访工作作为军队政治工作的一个组成部分，也是一门科学，有其自身的特点规律，也需要认真地进行学习钻研才能很好地掌握。而当前对于一些分管信访工作的领导同志来说，或者由于工作忙，或由于平时接触信访工作不多，有的对信访工作的基本理论和基本知识了解得不全面；对于一些具体负责信访工作的机关干部来说，由于多数同志是兼职担任这项工作，且成份较新、流动较快，对信访工作的基本理论和基本知识则学习了解得更少一些。

为了使大家能够比较系统地了解 and 掌握军队信访工作的基本知识，进一步适应形势和任务对信访工作的要求，总政办公厅信访局和西安政治学院文秘系共同编写了这本《军队信访工作》。这是第一部介绍军队信访工作理论和实践的专业性书籍。本书在编写过程中注意坚持以邓小平理论为指导，以党的三代领导集体核心关于加强信访工作的一系列指示以及有关信访工作的政策法规为依据，注重发挥信访工作部门长期从事信访工作实践、有较丰富的办事经验的优势和院校教学理论功底比较深厚、资料积累比较齐全的优势，力求从理论与实践的结合上对军队信访工作进行比较系统和全面的阐述。现在看，本书基本上达到了这个目的，理论性、针对性和可操作性都比较强，可供分管信访工作的领导和信访工作干部阅读，也可作为培训信访干部的教材。

《军队信访工作》全书共十五章，包括信访工作的形成与发展、性质、任务和处理信访事项的程序、原则和方法，以及信访文书、档案、统计等，基本上涵盖了军队信访工作的全部内容。这些章节分别由总政办公厅信访局干事郝振耀、张国文和西安政治学院文秘系副教授王守福、教员李卫国、施燕、董召伟等同志编写。其中，郝振耀同志撰写了第一、五、六章，张国文同志撰写了第十三章，王守福同志撰写了第二、三、四、七章，李卫同志撰写了第八、九、十、十一章，董召伟同志撰写了第十二章，施燕同志撰写了第十四、十五章。初稿形成后征求了全军一些大单位信访干部的意见，并在全军举办的两期信访干部培训班上进行了试用。本书正式付印前，总政办公厅信访局又组织人员逐章逐节、逐段逐字地进行了多次统稿、推敲和修改，并报请总政办公厅领导审阅把关。本书能够具备现在这样理论性和实用性比较好的水平，是领导与群众、机关与院校、机关与部队有机结合、共同努力的结果。在此，谨向参与本书审阅、撰写和修改的领导和同志们致以衷心的感谢。

信访工作是一门科学，新形势下的信访工作更有许多新的情况和问题需要认真研究和解决，从这个意义上说，本书还有不少地方需要作进一步深化、提炼和完善；同时参加编写的人员对信访工作研究得还不够精当，思想理论和文字水平有待提高，因此，书中的错误与不足之处在所难免，还望读者不吝赐教。

本书系内部读物，请各单位妥为保存，列入移交。

编 者

一九九九年十月

目 录

前 言	(1)
第一章 我军信访工作的产生和发展	(1)
第一节 新民主主义革命时期的军队信访工作	(1)
一、土地革命时期的信访工作	(1)
二、抗日战争时期的信访工作	(3)
三、解放战争时期的信访工作	(5)
第二节 社会主义建设时期的军队信访工作	(8)
一、向社会主义过渡时期的信访工作	(8)
二、开始全面建设社会主义时期的信访工作	(10)
三、“文化大革命”中的信访工作	(13)
第三节 改革开放以来的军队信访工作	(15)
思考题	(21)
第二章 我军信访工作的性质和任务	(22)
第一节 我军信访工作的性质	(22)
一、我军信访工作是一项重要的思想政治工作	(22)
二、我军信访工作是一项重要的群众工作	(23)
三、我军信访工作是首长、机关联系群众、体察 下情的重要渠道	(24)
四、我军信访工作是体现我军根本宗旨的重要途径	(24)
第二节 我军信访工作的任务	(25)
一、为部队官兵和人民群众排忧解难，	

满足他们的正当要求	(25)
二、调解各种矛盾,维护部队和社会稳定	(26)
三、反映民意,实施监督	(27)
四、筛选信访信息,为领导决策服务	(28)
五、汲取群众智慧,加强部队建设	(28)
第三节 我军信访工作的作用	(29)
一、联系群众的作用	(29)
二、民主监督的作用	(30)
三、调解矛盾的作用	(31)
四、反馈民意的作用	(31)
五、参谋助手的作用	(31)
思考题	(32)
第三章 我军信访工作的特点和规律	(33)
第一节 我军信访工作的一般特点	(33)
一、信访工作对象具有群众性	(33)
二、信访问题具有复杂多样性	(34)
三、信访活动具有经常性	(35)
四、处理信访问题具有很强的政策性	(36)
五、信访工作渗透着思想性	(37)
第二节 我军信访工作出现的新特点	(38)
一、信访对象的范围有所扩大	(39)
二、信访内容反映物质利益问题日益突出	(39)
三、涉法信访问题呈上升趋势	(40)
四、信访问题的成因比较复杂	(40)
五、信访行为上采取过激方式的有所增多	(41)
六、信访时机上利用重要时期来信来访 的现象比较明显	(41)
七、信访问题处理的难度增大	(41)

第三节 我军信访工作的规律	(43)
一、军队信访数量和内容变化的规律	(44)
二、军队信访矛盾的形成和转化规律	(46)
三、军队信访工作对象的心理活动规律	(48)
思考题	(50)
第四章 我军信访工作的方针和原则	(51)
第一节 我军信访工作的方针	(51)
一、为党和军队的中心工作服务	(51)
二、为维护部队和社会稳定服务	(54)
三、为部队官兵和人民群众服务	(55)
第二节 我军信访工作的原则	(56)
一、调查研究,实事求是	(57)
二、分级负责,归口办理	(59)
三、执行政策,依法办事	(62)
四、解决实际问题与思想教育疏导相结合	(65)
五、件件有着落,事事有结果	(67)
思考题	(68)
第五章 我军信访法规和信访工作制度	(69)
第一节 我军的信访法规	(69)
一、我军信访立法的重要意义	(69)
二、我军信访法规的建设情况	(71)
三、我军信访法规的特点	(72)
四、我军信访法规的贯彻执行	(75)
第二节 我军信访工作的制度	(77)
一、领导阅信接待制度	(77)
二、机关分工协作制度	(78)
三、回告制度	(78)
四、回避制度	(79)

五、答复制度	(79)
六、奖惩制度	(80)
思考题	(80)
第六章 我军信访工作机构	(81)
第一节 我军信访工作机构的历史沿革	(81)
第二节 我军信访工作机构的现状	(83)
第三节 我军信访工作机构的职责	(83)
一、总部机关信访工作主管部门的职责	(84)
二、大军区级信访工作主管部门的职责	(85)
三、军级信访工作主管部门的职责	(86)
四、师旅团级信访工作主管部门的职责	(86)
第四节 信访机构处理信访问题的方法	(87)
一、信访问题通常的分类方法	(87)
二、处理一般信访问题的基本方法	(88)
思考题	(92)
第七章 我军信访工作干部	(93)
第一节 我军信访工作干部的职责	(93)
一、认真阅信,热情接访	(93)
二、科学分类,恰当办理	(93)
三、督促检查,具体指导	(94)
四、查处案件,一丝不苟	(94)
五、综合分析,掌握动态	(94)
六、文书档案,保持完整	(95)
第二节 我军信访工作干部的政治素质	(95)
一、坚定的政治立场	(95)
二、高度的政治责任感	(96)
三、强烈的群众观念	(97)
四、较高的政策水平	(99)

第三节 我军信访工作干部的职业道德	(100)
一、爱岗敬业,认真负责	(100)
二、礼貌待人,耐心细致	(101)
三、坚持原则,秉公办事	(102)
四、遵纪守法,廉洁奉公	(102)
第四节 我军信访工作干部的知识结构	(103)
一、马克思主义理论知识	(103)
二、政策法规基本知识	(104)
三、信访工作专业知识	(105)
四、各种相关辅助知识	(105)
第五节 我军信访工作干部的业务能力	(106)
一、阅读判断能力	(106)
二、接待交谈能力	(106)
三、应急处置能力	(108)
四、分析综合能力	(109)
五、文字表达能力	(110)
六、交往协调能力	(111)
第六节 我军信访工作干部的心理品质	(113)
一、集中的注意	(113)
二、良好的记忆	(113)
三、浓厚的兴趣	(114)
四、敏捷的思维	(115)
五、坚强的意志	(116)
六、稳定的情绪	(116)
第七节 我军信访干部队伍建设	(117)
一、把思想政治建设摆在首位,强化军队 信访干部的革命事业心和政治责任感	(117)

二、加强选拔和培训,着力提高信访干部的业务素质	(118)
三、建立和完善激励机制,充分调动各级	
信访干部的积极性	(119)
思考题	(120)
第八章 信访人的权利和义务	(121)
第一节 信访人的权利	(121)
一、批评建议权	(122)
二、申诉权	(124)
三、检举控告权	(125)
四、了解权	(126)
五、监督权	(127)
第二节 信访人的义务	(127)
一、坚持四项基本原则	(128)
二、依法进行信访	(129)
三、遵守上访秩序	(130)
四、服从正确处理	(131)
第三节 信访人权利和义务的关系	(132)
一、信访人的权利和义务相互依存	(132)
二、信访人的权利和义务相互制约	(133)
三、信访人的权利和义务相互促进	(133)
四、信访人的权利和义务逐渐融合	(134)
思考题	(134)
第九章 处理群众来信	(135)
第一节 处理群众来信的程序和方法	(135)
一、启信	(135)
二、阅信	(136)
三、登记	(137)

四、转办	(138)
五、查报	(139)
六、复信	(140)
七、立卷归档	(141)
第二节 几种特殊信件的处理	(141)
一、联名信的处理	(141)
二、要信的处理	(143)
三、涉外信的处理	(143)
四、“轻生信”的处理	(144)
五、恐吓信的处理	(145)
六、反动信和不满信的处理	(145)
七、精神病患者来信的处理	(146)
第三节 匿名信的处理	(146)
一、匿名信的特点	(147)
二、匿名信产生的原因	(148)
三、怎样看待和处理匿名信	(149)
思考题	(151)
第十章 接待群众来访	(152)
第一节 接待群众来访的基本要求	(152)
一、热情接待	(153)
二、认真听记	(153)
三、恰当处理	(154)
四、做好思想工作	(154)
五、维护上访秩序	(155)
第二节 接待群众来访的程序和方法	(156)
一、登记	(156)
二、接谈	(156)
三、处理	(158)

四、回访	(159)
第三节 对各类上访者的处理	(159)
一、对初访者的处理	(159)
二、对重访者的处理	(160)
三、对越级上访者的处理	(160)
四、对上访老户的处理	(160)
第四节 集体上访的处理	(162)
一、集体上访的成因	(163)
二、集体上访的特征	(164)
三、处理集体上访的一般原则	(166)
四、处理集体上访的具体方法	(167)
第五节 对异常来访的处理	(168)
一、对恶性传染病人的处置	(169)
二、对精神病患者的处理	(169)
三、对携带危险品来访人的处置	(169)
四、对自杀、自伤人员的处置	(170)
五、对来访中突发病人的处置	(170)
思考题	(171)
第十一章 办理信访案件	(172)
第一节 办理信访案件的基本要求	(172)
一、坚持秉公办案	(172)
二、坚持依法办事	(173)
三、坚持群众路线	(174)
第二节 办理信访案件的程序和方法	(175)
一、初步核实	(175)
二、立案	(177)
三、转交	(177)
四、催办	(178)

五、汇报	(178)
六、结案	(178)
第三节 信访案件的调查处理过程	(179)
一、组建调查组	(180)
二、熟悉案情	(181)
三、制定调查方案	(181)
四、明确分工	(182)
五、准确定性	(182)
第四节 信访案件调查的方法	(184)
一、谈话	(184)
二、查阅、复制文件资料	(190)
思考题	(191)
第十二章 军队信访信息	(192)
第一节 军队信访信息的特点和作用	(192)
一、军队信访信息的特点	(192)
二、军队信访信息的作用	(194)
第二节 军队信访信息的分类与整理	(196)
一、军队信访信息的分类	(196)
二、军队信访信息的整理	(197)
第三节 军队信访信息的反映形式	(202)
一、单件反映	(202)
二、专题反映	(203)
三、综合反映	(203)
思考题	(204)
第十三章 军队信访文书	(205)
第一节 军队信访文书的种类与特点	(205)
一、军队信访文书的种类	(205)
二、军队信访文书的特点	(207)

第二节 军队信访文书的格式与行文规则	(207)
一、信访文书格式	(207)
二、信访文书行文规则	(210)
第三节 军队信访文书的起草要求与写作范例	(216)
一、信访文书起草的基本要求	(216)
二、常用信访文书的写作范例	(216)
思考题	(231)
第十四章 军队信访统计	(232)
第一节 军队信访统计的程序和方法	(233)
一、建立统计资料	(233)
二、信访统计的基本方法	(237)
第二节 军队信访统计的要求	(242)
一、真实	(242)
二、科学	(242)
三、统一	(243)
四、及时	(244)
五、方便	(244)
第三节 军队信访统计的作用	(244)
一、有利于分析形势,掌握部队建设的动向	(244)
二、有利于领导决策,制定正确的工作方针	(246)
三、有利于实施科学管理,提高工作效率	(247)
思考题	(248)
第十五章 军队信访档案	(249)
第一节 军队信访档案的作用	(249)
一、为实事求是地处理军队信访案件提供依据	(250)
二、为提高信访工作效率和质量提供条件	(250)
三、为探索军队信访工作规律提供参考材料	(251)
四、为研究军队信访工作的历史与现状提供资料	