

《高级信访工作实务》

图书基本信息

书名：《高级信访工作实务》

13位ISBN编号：9787516201190

10位ISBN编号：7516201197

出版时间：2012-8

出版社：刘树年 中国民主法制出版社 (2012-08出版)

作者：刘树年 编

页数：290

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《高级信访工作实务》

内容概要

《信访与社会矛盾冲突管理研究生教材:高级信访工作实务》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，组织社会科研机构和专家学者，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。

《高级信访工作实务》

书籍目录

总序 前言 基础理论篇 第一章信访工作的定位、作用及法律依据 第一节信访工作的概念、定位和任务 第二节信访工作的法律、政治和社会作用 第三节信访工作的法律、政策依据 第二章信访工作的机构设置、运行机制和制度 第一节信访工作的机构设置 第二节信访工作的运行机制 第三节信访工作的运行制度 信访实务篇 第三章信访事项的提出 第一节信访事项的概念 第二节信访人可依法提出的信访事项 第三节行政机关信访事项的范围 第四节信访事项提出的具体要求 第四章信访事项的处理和受理 第一节信访事项处理、受理的主体 第二节信访事项的处理和受理程序 第三节举报保密制度和档案管理制度 第五章信访事项的办理与督办 第一节信访事项的办理 第二节信访事项的复查与复核 第三节信访事项的督办 第六章信访研究工作 第一节信访研究的意义和内容 第二节信访研究的原则和方法 第三节信访研究的一般过程与发展趋势 第七章信访工作典型经验 第一节用群众工作统揽信访工作模式 第二节联合接访模式 第三节三级联动视频接访模式 第四节“网上信访”模式 信访技能篇 第八章信访工作者的素质和技能 第一节信访工作者的素质要求 第二节信访工作者的基本技能 第九章信访文书写作技能 第一节信访文书的特点、作用和分类 第二节信访事项相关文书 第三节信访工作其他文书 第十章信访沟通交流技能 第一节沟通交流的类型、特点与作用 第二节沟通交流中的听说能力 第三节信访工作中的沟通交流技巧 第十一章信访统计分析技能 第一节信访统计分析的原则、特点和意义 第二节信访统计分析的术语及分类 第三节信访数据的描述性统计分析 第四节信访数据的推断性统计分析 第十二章信访心理疏导技能 第一节信访心理技能的重要性 第二节信访工作者应具备的心理疏导能力 第三节信访工作者处理特殊情况的心理技能 第四节信访工作者自我心理压力调节技能 参考文献 后记

《高级信访工作实务》

章节摘录

版权页：插图：2.有利于提高信访事项处理的效率 实践证明，初次处理信访人所提出事项的主体不明，权限不清，在很大程度上导致了对信访事项处理的无效率。1995年《信访条例》没有具体划分各级人民政府信访工作机构和其他政府工作部门处理信访投诉事项的权限分工以及工作程序。对于信访人，一方面，他们往往因不了解两类行政机关的区别和职责权限，所有信访人都涌向各级人民政府信访工作机构；另一方面，由于不清楚谁为解决问题的机关，常常要往返奔波于多个行政机关之间。各级人民政府信访工作机构为了保证有关行政机关及时受理这些信访工作机构无权直接办理的事项，将主要的精力用于分流转送工作，影响了交办、督查、督办、协调、调查研究等职能的充分发挥。相比之下，各级人民政府信访工作机构以外的其他工作部门由于有权无责，往往容易忽视信访工作，没有承担起应有的职责。

3.两类信访工作机构处理信访事项的权限和程序不同 各级人民政府信访工作机构和其他政府工作部门在实际处理信访事项中的权限和程序不同：各级人民政府信访工作机构是本级人民政府负责信访工作的行政机构，它处理的是本级人民政府职权范围内的事项，它的主要权限是分流、交办、督查、督办、协调、调查研究等职能；各级人民政府工作部门处理的是本部门职权范围内的事项，它的权限是审查本部门及其下级行政机关的行政行为是否合法、适当并予以纠正。总之，信访工作主体的权限是有效处理信访诉求的重要前提，根据国务院《信访条例》，明确两类信访工作机构的区别，对于信访业务工作的开展意义重大。信访实践中，明确两类信访工作机构性质、职责和权限，有利于实现信访诉求在第一次提出后及时得到处理，促进信访事项的有效化解。同时，明确的权责划分，还有利于各级人民政府信访工作机构与其他政府工作部门在处理信访诉求工作程序上的有效衔接，既分工又协作，整体提升信访工作的效率。

（二）各级人民政府信访工作机构 2005年国务院《信访条例》（以下简称《信访条例》）明确规定了县级以上人民政府信访工作机构的性质及职责。

《高级信访工作实务》

编辑推荐

《信访与社会矛盾冲突管理研究生教材:高级信访工作实务》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，《信访与社会矛盾冲突管理研究生教材:高级信访工作实务》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。

《高级信访工作实务》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com