

# 做好新形势下信访维稳工作

## 一、引言

信访维稳工作是党和政府与广大人民群众联系的桥梁和纽带，其主要任务和最终目的就是满足群众反映的合理诉求，全心全意为百姓解决难题，踏踏实实为群众办好实事。

### 信访维稳工作原则

- 1、 感情原则。
- 2、 研究原则。
- 3、 及时原则。
- 4、 特殊原则。
- 5、 大局原则。

## 二、近年来信访问题的特点及其产生原因

### （一）信访矛盾纠纷呈现出的特点

- 一是发生的数量多、规模大。
- 二是涉法涉诉非正常上访现象增多。
- 三是择机性强，持续时间长。
- 四是群体性上访事件组织形式严密。

### （二）信访问题产生的原因

主客观原因

决策不科学

不作为或乱作为

无理取闹

解决需求能力不足

(三) 纠纷和问题

企业改制

城市扩改建

“三农”

土地补偿

贪腐、司法不公

涉法涉诉

### **三、信访中群发事件有效处理与预防技巧**

#### **1、群体性事件应急管理机制的建立**

(1) 危机意识

(2) 危机管理流程

(3) 危机处理的 F4 原则

Forecast 事先预测

Fast 快速反应

Fact 尊重事实

Flexible 灵活变通

#### **2、群体性事件应对与处置原则**

(1) 现场第一原则

(2) 就事论事原则

(3) 第一时间公布事件真相原则

(4) 反思自责原则

(5) 高效沟通原则

### 3、群体性事件中的高效沟通

(1) 沟通的重要原则

(2) 沟通的主要障碍

(3) 培养倾听技巧

(4) 有效的情绪控制

(5) 非语言沟通的艺术和技巧

(6) 突发事件状态下的向上沟通

### 4、突发事件与媒体应对

(1) 面对突发事件，请你选择：

不做不说，瞒天过海

只做不说，行胜于言

先做后说，后发制人

边做边说，透明公正

(2) 应对媒体采访的 10 个要点：

必须也只能讲真话，且注意实据

采访“零拒绝”

如有可能，把坏消息一次说完

及时道歉，说明进展，安抚民心

降低舆论期待，不说大话，拒说满话

对内统一口径，对外统一出口

换位思考,提供丰富采访“菜单”

及时找出盟友，善用“第三方”意见

早发现、早隔离、早治疗+早沟通

重视并善用互联网，连续不断提供原始权威信息，并驳斥荒谬谣言

#### 5、如何预防和处置极端事件

- (1) 极端员工的心理分析和风险预控
- (2) 极端员工辞退面谈技巧和风险防范
- (3) 极端事件的处理方式和操作流程
- (4) 如何建立员工与企业的和谐信任关系

### **四、做好信访维稳工作的对策及建议**

- (一) 在控制信访源头上下功夫。
- (二) 在解决实际问题上下功夫。
- (三) 在完善机制建设上下功夫。
- (四) 在创新方式方法上下功夫。
- (五) 在思想稳控工作上下功夫。