

分类号：C93
密 级：公开

学校代码：10363
学 号：2221110205



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 基层政府信访维稳工作优化策略研究
——基于芜湖市N县的实证调研

论 文 作 者	<u>李云星</u>
校 内 导 师	<u>李艳丽</u>
校 外 导 师	<u></u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向（领域）	<u>地方政府治理</u>

论文提交日期： 2025 年 05 月 19 日

分类号：C93

单位代码：10363

密 级：公开

学 号：2221110205

题 目 基层政府信访维稳工作优化策略研究
——基于芜湖市N县的实证调研

英文并列

题 目 A Study on the Optimization Strategy of Petition
and Stability Maintenance Work at the
Grassroots Government Level: Based on the Empirical
Research in N County, Wuhu City

学生姓名：李云星

校内导师：李艳丽

校外导师：

专业学位类别： 公共管理

研究方向（领域）： 地方政府治理

论文答辩日期：2025 年 5 月 10 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：

李元星

日期： 2025 年 5 月 19 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☐。

学位论文作者签名：李理

指导教师签名：李艳丽

日期：2025年 5 月 19日

日期：2025年 5 月 19日

基层政府信访维稳工作优化策略研究 ——基于芜湖市 N 县的实证调研

摘要

信访制度是中国特色社会主义民主政治制度的重要组成部分，它体现了人民当家作主的政治原则，是人民群众参与社会治理、维护自身权益的重要途径，信访工作成效直接关系社会稳定大局，信访维稳工作更是与信访相辅相成。基层政府信访工作是了解社情民意的重要窗口。当前，经济增长缓慢引发各类民生、金融等领域矛盾，房地产行业不景气，一些楼盘资金链断链，由此引发的一系列社会矛盾以信访为表现形式集中出现，甚至转为越级信访、聚集访，信访工作则演变为信访维稳工作。

论文以芜湖市 N 县维稳督导室作为调查研究对象，以协同治理等理论为基础，通过了解芜湖市 N 县概况和其政府信访维稳工作的主要做法，以及当前 N 县信访维稳工作现状，总结出当前芜湖市 N 县政府在信访维稳工作中遇到的几大问题：一是群众认可度低；二是化解工作难度大、效率低；三是信访维稳工作法治化体系和秩序不到位，群众信访不信法。根据调查访谈和案例分析出芜湖市 N 县信访维稳问题产生的原因：一是客观原因，比如历史遗留等客观因素；二是“人”的原因，即地方政府处理方式和思维存在误区、队伍配置和人员管理不足；三是“法”的原因，即信访维稳工作法治化体系不健全和依法行政理念不足；四是“机制”的原因，即信访维稳工作排查化解等机制不健全。

论文总结出适合 N 县信访维稳工作的优化策略：一是从地方政府自身角度，提升信访维稳主体能力。二是推进完善信访维稳工作机制建设。三是完善“法”的体系，即推进信访维稳工作法治化建设。四是健全类型化信访维稳问题的化解策略。

关键词：基层政府，信访，信访维稳，优化策略，实证调研

A Study on the Optimization Strategy of Petition and Stability Maintenance Work at the Grassroots Government Level: Based on the Empirical Research in N County, Wuhu City

ABSTRACT

The petition system is an important component of the socialist democratic political system with Chinese characteristics. It embodies the political principle of the people being the masters of their own country and serves as a vital channel for the people to participate in social governance and safeguard their own rights and interests. The effectiveness of petition work is directly related to the overall social stability, and petition stability work is complementary to it. Petition work at the grassroots government level is an important window for understanding social conditions and public opinions. Currently, slow economic growth has triggered various contradictions in areas such as people's livelihoods and finance. The real estate industry is sluggish, and some real estate projects have experienced funding chain ruptures, leading to a series of social contradictions that are manifested through petitions and even escalate into cross-level petitions and mass petitions. Consequently, petition work evolves into petition stability work.

This paper takes the Stability Supervision Office of N County as the research object, based on theories of collaborative governance, and summarizes several major issues faced by the N County Government in petition stability work by understanding the overview of N County, the main practices of its government's petition stability work, and the current status of petition stability work in N County. The issues include: firstly, low public recognition; secondly, the difficulty and inefficiency in

resolving these issues; thirdly, the inadequate legal system for petition stability work, leading to a lack of trust in the law among the populace. Based on interviews and case analyses, the reasons for the petition stability issues in N County are identified: firstly, objective reasons, such as historical legacies; secondly, "human" factors, including misconceptions in the handling approaches and thinking of local governments, as well as inadequate team configuration and personnel management; thirdly, "legal" factors, namely the incomplete legal system for petition stability work and insufficient adherence to the concept of law-based administration; and fourthly, "mechanism" factors, such as the inadequate mechanisms for identifying and resolving petition stability issues.

The paper summarizes an optimized strategy suitable for N County's petition stability work: firstly, from the perspective of the local government itself, enhancing the capability of the petition stability work entity; secondly, promoting the improvement of the petition stability work mechanism; and thirdly, improving the "legal" system, that is, advancing the legalization of petition stability work. The fourth is to improve the resolution strategy of typological petition and stability maintenance issues.

Li Yunxing

Supervised by Liyanli

KEYWORDS: grassroots government, petition, petition stability maintenance, optimization strategy, empirical research

目录

摘要	I
ABSTRACT	II
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.2 国内外研究现状	3
1.3 研究思路、方法及创新之处	9
第 2 章 核心概念和理论基础	12
2.1 核心概念	12
2.2 理论基础	14
第 3 章 芜湖市 N 县信访维稳工作主要做法与调查分析	18
3.1 芜湖市 N 县概况	18
3.2 芜湖市 N 县信访维稳工作基本情况	18
3.3 芜湖市 N 县信访维稳工作的主要做法	22
3.3.1 建立信访维稳安保指挥平台	22
3.3.2 成立信访专门工作专班	23
3.3.3 完善信访维稳工作机制	26
3.4 芜湖市 N 县信访涉稳群体划分	27
3.5 芜湖市 N 县信访维稳工作现状问卷调查	31
3.5.1 问卷设计和回收情况	31
3.5.2 调查对象基本情况分析	32
第 4 章 芜湖市 N 县信访维稳工作存在的主要问题和原因分析	37
4.1 芜湖市 N 县信访维稳工作存在的主要问题分析	37
4.1.1 群众认可度低	37
4.1.2 信访维稳工作秩序不到位	39
4.1.3 信访维稳工作化解难度大	42
4.2 芜湖市 N 县信访维稳问题产生的原因分析	46
4.2.1 历史遗留等客观因素	46

4.2.2 政府处理方式和干部思维存在误区	47
4.2.3 信访维稳工作机制不健全	55
第 5 章 芜湖市 N 县信访维稳工作优化策略	65
5.1 提升政府信访维稳主体能力	65
5.2 加强信访维稳干部队伍建设	66
5.3 全面提高政府依法行政能力	66
5.4 推进信访维稳工作法治化建设	67
5.4.1 加大法治宣传教育力度	67
5.4.2 推动信访流程法治化建设	67
5.5 推进完善信访维稳工作机制	68
5.6 健全不同类型信访维稳问题化解策略研究机制	72
结论与展望	76
参考文献	78
附录	82
致谢	91

图目录

图 1-1 技术路线图.....	10
图 3-1 党委和政府信访部门依法依规处理信访事项“导引图”.....	27
图 3-2 信访及有信访登记记录人员性别分布.....	33
图 3-3 信访及有信访登记记录人员年龄分布.....	33
图 3-4 信访及有信访登记记录人员学历分布.....	33
图 3-5 信访维稳相关工作人员性别分布图.....	34
图 3-6 信访维稳工作相关人员学历分布图.....	34
图 3-7 信访维稳工作相关人员参加工作年限图.....	35
图 3-8 一般群众性别比例图.....	35
图 3-9 一般群众性年龄层分布图.....	36
图 3-10 一般群众学历分布图.....	36
图 4-1 信访原因统计图.....	37
图 4-2 信访维稳部门职能作用统计图.....	38
图 4-3 信访维稳部门重要性统计图.....	38
图 4-4 信访部门满意程度统计图.....	39
图 4-5 遇到问题选择途径统计图.....	40
图 4-6 信访途径解决问题原因统计图.....	40
图 4-7 信访维稳部门整体满意度评价统计图	40
图 4-8 信访维稳工作意愿统计图.....	42
图 4-9 信访及有信访登记记录人员对信访维稳工作人员问题分析.....	48
图 4-10 信访维稳工作人员自我问题分析.....	48
图 4-11 一般群众对信访维稳工作人员问题分析.....	48
图 4-12 信访及有信访登记记录人员对信访维稳工作分析.....	49
图 4-13 信访维稳工作相关人员对信访维稳工作分析.....	50
图 4-14 一般群众对信访维稳工作分析.....	50
图 4-15 信访维稳工作难点统计图.....	60
图 4-16 信访及有信访登记记录人员信访维稳工作意见建议.....	61
图 4-17 信访维稳工作相关人员信访维稳工作意见建议.....	61
图 4-18 一般群众信访维稳工作意见建议.....	62

表目录

表 3-1 芜湖市 N 县 2020-2024 进京访、赴省集访汇总表.....	19
表 3-2 2020—2024 年 J 镇进京、赴省、到市上访人员情况统计.....	19
表 3-3 2020—2024 年 X 镇进京、赴省、到市上访人员情况统计.....	20
表 3-4 2020—2024 年其他镇进京、赴省、到市上访人员情况统计.....	21
表 3-5 2020—2024 年芜湖市 N 县信访维稳情况统计表.....	23
表 3-6 芜湖市 N 县信访问题相关调查统计.....	27

第 1 章 绪论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

伴随国民经济日益提升的迅速进展，当前国内各类群体的利益诉求日益多元化，尤其是在新时期新背景下，无论是经济结构、社会结构，还是群众的文化观念，都发生了巨大的变化。利益格局的深刻调整、新型冠状病毒肺炎疫情以来中国经济下行等背景带来了各种社会矛盾和问题的凸显，以县域社会为代表的基层政府在信访问题上面临着诸多挑战，具体表现为：一是人民群众的利益诉求日益多元化、复杂化。疫情以来因经济下行等原因引发的信访案件数量也在不断增加，且呈现出群体性、突发性等新特点。二是群众法治意识增强，信访渠道多样化，越级访、进京访、个人极端信访、缠访、闹访、重复访等事件频频发生，给地方政府治理带来很大挑战。三是信访维稳机制不健全。县域社会管辖下的基层镇、村，在信访维稳工作中或多或少都面临着机制松散、责任模糊、部门难协调等问题，这不仅影响了信访案件的及时有效处理，也容易导致信访矛盾的积累和激化。

信访维稳工作一方面是地方政府了解社情民意、化解社会矛盾的窗口，另一方面，只有把信访工作做好了，才是维护和谐与稳定的前提与基础，可以说，基层政府信访维稳工作是社会治理体系中的重要组成部分，直接关系到社会稳定、民生福祉和政府形象。

芜湖市 N 县作为基层政府信访维稳工作的一个缩影，其经验和做法对于全国其他地区具有重要的借鉴意义。本文基于芜湖市 N 县的实证调研，深入探讨基层政府信访维稳工作的现状、问题及优化策略，以期提升基层政府治理能力、构建和谐社会提供有力支持。芜湖市 N 县作为基层政府信访维稳工作的一个典型代表，其经验和做法对于全国其他地区具有重要的借鉴意义。因此，本研究旨在通过深入调研芜湖市 N 县的信访维稳工作实践，探讨其优化策略，并揭示其研究意义，以期提升基层政府治理能力、构建和谐社会提供有力支持。

1.1.2 研究意义

1.1.2.1 理论意义

第一，有助于丰富和完善信访维稳理论体系。当前，关于信访维稳工作的理

论研究尚显不足，尤其是在基层政府层面，缺乏系统、深入的理论探讨。本研究通过对芜湖市 N 县信访维稳工作的实证调研，可以提炼出具有普遍性和规律性的经验做法，为信访维稳理论体系的丰富和完善提供实证支撑。这不仅有助于深化对信访维稳工作本质和规律的认识，还能为其他地区的信访维稳工作提供理论指导和借鉴。

第二，有助于推动地方政府治理理论创新。信访维稳工作是地方政府治理的重要组成部分，其优化策略的研究有助于推动地方政府治理理论的创新。本研究通过分析芜湖市 N 县在信访维稳工作中的创新做法和成功经验，可以揭示地方政府治理的新理念、新模式和新方法。这些新理念、新模式和新方法不仅有助于提升基层政府的社会治理能力，还能为构建共建共治共享的社会治理格局提供理论支持。

1.1.2.2 现实意义

第一，有助于基层政府信访维稳工作实践，提升政府效率。通过对芜湖市 N 县信访维稳工作的深入调研和分析，可以总结出具有可操作性的优化策略和具体措施，从而推广至以芜湖市 N 县地方政府为典型的基层缩影，以点扩面提供信访维稳工作探索新策略。同时，通过推广芜湖市 N 县的成功经验，可以带动其他地区信访维稳工作的整体提升，推动全国信访维稳工作向更高水平发展。

第二，有助于化解社会矛盾，增强政府公信力。只有把信访维稳的前置工作做好了，才能为构建和谐社会、营造营商环境提供基础和土壤。因此，本研究通过优化基层政府信访维稳工作策略，旨在提高信访问题的处理效率和满意度，减少信访矛盾的积累和激化。当前社会正在发生巨大变革，社会关系交织错综复杂，社会利益和格局也面临调整，人工智能、大数据、互联网时代，疫情、中美冲突引起的经济下行，房价上涨、房地产暴雷、投资失利多种因素交织引发的信访问题，都体现了民生之本，只有把群众的诉求解决好，政府才能增强公信力。信访维稳问题，也是源头处解决群众困难、化解矛盾的窗口。

第三，有助于增强群众认同感，搭建政民互动平台。本研究通过优化基层政府信访维稳工作策略，旨在提高政府处理信访问题的能力和水平，增强政府的服务意识和责任意识。同时，通过加强法治化建设和信息公开透明，可以让政府在处理各种政务问题中与群众互动。论文策略中提出的利用网格化平台开展矛盾排查化解，也是让群众参与互动、增加认同的体现。

第四，有助于促进经济发展，营造稳定基石。信访维稳工作的优化不仅关乎社会稳定和民生福祉，还直接影响到经济社会的持续健康发展。基层政府在信访维稳工作中的表现直接影响到营商环境和投资环境。本研究通过优化基层政府信访维稳工作策略，旨在营造更加稳定、公正、透明的营商环境，吸引更多投资和企业入驻。同时，通过加强源头治理和矛盾纠纷排查化解工作，可以减少因信访问题引发的群体性事件和突发事件，为经济社会的持续健康发展提供有力保障。

信访维稳工作的优化直接关系到人民群众的切身利益，优化信访维稳地方工作一定程度上有助于提高信访问题的处理效率和满意度，也是地方政府治理的重要研究课题。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外文献综述

（1）国外学者关于信访涉稳群体的划分

裴宜理将信访群体划分为“抗争性上访群体”“诉愿性上访群体”和“维权性上访群体”。抗争性上访群体主要是抗议政府行为或政策，诉愿性上访群体主要是寻求政府帮助解决问题，维权性上访群体则是为了维护自己的合法权益。^①欧博文和李连江将信访群体划分为“精英型上访者”“大众型上访者”和“弱势型上访者”。

（2）国外学者关于信访涉稳问题类型的划分

Rory Truex 将信访涉稳问题划分为土地与财产纠纷型信访、劳动与薪资问题型信访、环境与资源问题型信访、公共服务问题型信访、政府政策问题型信访、司法公正问题型信访、社会公正与道德问题型信访、民族与宗教问题型信访、历史遗留问题型信访以及综合复杂型信访。他强调，综合复杂型信访涉及多个方面问题的交织，具有高度的复杂性和综合性。^②James C. Scott 将信访涉稳问题划分为经济型信访、政治型信访、社会型信访、文化价值冲突型信访、行政纠纷型信访、公共服务改善型信访、土地与资源争夺型信访、民族与宗教冲突型信访、环境保护与生态问题型信访以及维权与抗争复合型信访。^③Lucian W. Pye 将信访问题划分为政治参与型信访、经济型信访、社会服务型信访、环保与资源保护型信访、司法公正问题型信访、土地与财产权益维护型信访、公共服务改善与需求满足型信访、移民与少数民族问题型信访、文化冲突与价值认同问题型信访以及综合复杂多元

^① Kevin J.O'Brien and Lianjiang Li, Rightful Resistance in Rural China. [M]. Cambridge University Press, 2006

^② Truex, R. Representation and Responsiveness in Modern China. [M]. Cambridge University Press, 2006

^③ James C. Scott, Domination and the Arts of Resistance: Hidden Transcripts, [M]. Yale University Press, 1990

型信访。^①Franz Schurmann 将信访问题划分为政治异议与抗议型信访、经济型诉求与维权型信访、公共服务改善需求型信访、司法公正与维权型信访、土地与财产权益争夺型信访、环境保护与生态问题型信访、移民与少数民族问题型信访、社会公正与道德诉求型信访、文化冲突与价值认同问题型信访以及制度性改革与政策调整诉求型信访。^②

（3）国外学者关于信访涉稳问题产生的原因分析

国外信访涉稳问题的产生原因可以归结为政治、经济和社会三个层面。在政治层面，她指出政府的不作为、乱作为和权力滥用是导致信访问题的重要原因。在经济层面，土地征收、补偿不足和劳动权益受损等问题也是引发信访问题的主要原因之一。在社会层面，公共服务不足、环境污染和民生问题等也是导致信访问题的重要原因。^③Thomas Scharping 认为国外信访涉稳问题的产生原因主要包括传统权益维护、政策诉求、公共服务改善需求以及社会公正与道德诉求等。他指出，民众对传统权益的维护和对政策的不满是导致信访问题的重要原因之一。此外，对公共服务的需求以及对社会公正和道德的追求也是引发信访问题的重要原因。^④Rory Truex 认为，国外信访涉稳问题的产生原因可以归结为经济困境、制度性缺陷、官僚主义、司法不公以及民众对政府的期望与需求等。他指出，经济困境导致民众难以维持生计，从而增加了信访问题的发生概率。制度性缺陷和官僚主义阻碍了民众通过正式渠道解决问题，而司法不公则加剧了民众的不满和抗议。^⑤Tania Li 认为，国外信访问题的产生原因主要包括政府责任缺失、社会监督不足以及公民行动的推动等。她指出，政府在城市规划和公共服务方面的责任缺失是导致信访问题的重要原因之一。此外，社会监督的不足以及公民行动的推动也是引发信访问题的重要原因。^⑥

（4）国外学者关于信访涉稳问题的化解策略研究

学者 Howard J. Wiarda 提出，国外信访涉稳问题化解的策略包括强化法治建设、改进政策制定和执行、加强公民参与和信息公开等。他认为，通过完善法律体系

^①Lucian W. Pye, Aspects of Political Development. [M]. Little Brown & Company Press, 1966

^② Franz Schurmann, Ideology and Organization in Communist China. [M]. University of California Press, 2022

^③ Jean C. Oi, State and Peasant in Contemporary China: The Political Economy of Village Government. [M]. The University of California Press, 1989

^④ Thomas Scharping, The Politics of Petitions in Ming and Qing China. [M]. Cambridge University Press, 1983

^⑤ Rory Truex, The Political Economy of Petitioning in China. [M]. Cambridge University Press, 1983

^⑥ Tania Li, The Will to Improve: Government Responsibility, Social Accountability, and Citizen Action in Urban China. [M]. Duke University Press, 2007

和加强法治意识,可以减少信访问题的发生。同时,政府应该更加注重公民的需求和参与,确保政策的公正性和可行性。加强信息公开和透明度,可以提高政府的信任度和民众的满意度。^①学者 Susan L.Shirk 强调,国外信访涉稳问题的化解需要改革行政体制、提高政府效率、强化社会组织和构建公民社会。她指出,改革行政体制可以减少官僚主义和权力滥用,提高政府效率和服务质量。同时,培育和发展社会组织,构建公民社会,可以增强社会的自治能力和对政府的监督作用,从而减少信访问题的发生。^②学者 James C.Scott 认为,国外信访涉稳问题的化解策略包括保护公民权利、完善司法体系、强化公民教育和促进多元治理等。他指出,保护公民的基本权利和自由是减少信访问题的关键。完善司法体系可以提高司法公正性和效率,从而解决信访问题。此外,强化公民教育和促进多元治理也可以增强公民的法律意识和参与能力,减少信访涉稳问题的发生。^③Lucian W. Pye 提出,国外信访问题的化解需要建立有效的沟通机制、加强基层治理、推动公民参与和构建信任关系等。他认为,建立有效的沟通机制可以促进政府与民众之间的互动和理解,减少误解和冲突。加强基层治理可以提高基层服务的质量和效率,解决民众实际问题。推动公民参与和构建信任关系可以增强政府与民众之间的合作和互信,从而减少信访问题的发生。^④Franz Schurmann 强调,国外信访涉稳问题的化解策略包括加强法治建设、推进司法独立、保障公民权利和完善公共服务等。他认为,通过加强法治建设和推进司法独立,可以确保法律的公正性和权威性,解决信访问题。保障公民权利和完善公共服务可以提高民众的生活质量和满意度,减少信访问题的发生。^⑤Rory Truex 认为,国外信访涉稳问题的化解需要改善政府服务、推进电子政务、强化公民教育和促进多元共治等。他指出,改善政府服务可以提高政府效率和服务质量,满足民众的需求。推进电子政务可以增强政府与民众之间的互动和信息共享,提高政府的透明度和信任度。强化公民教育和促进多元共治可以增强公民的法律意识和参与能力,减少信访涉稳问题的发生。^⑥

^① Howard J.Wiarda,Comparative Politics: Patterns of Democracy and Authoritarianis.[M].Rowman & Littlefield Publishers,2006

^② Susan L. Shirk,The Political Logic of Economic Reform in China.[M]. University of California Press,1993

^③ James C. Scott,Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed.[M].Yale U.niversity Press, 1999

^④ Lucian W. Pye,Aspects of Political Development.[M].Little Brown & Company Press,1966

^⑤ Franz Schurmann,Ideology and Organization in Communist China.[M].Cambridge University Press,2009

^⑥ Rory Truex,Governing China: From Revolution Through Reform.[M].W W Norton & Co Inc Press,1995

1.2.2 国内文献综述

(1) 国内学者关于信访涉稳群体的划分

学者张明军在《当代中国信访制度的困境与出路》中,将信访群体划分为农民、下岗工人、退役军人等。学者王向民在《中国信访制度的社会功能与政治意义》中提出,信访群体主要包括遭受不公正待遇的个体、受到环境污染影响的居民、土地纠纷的当事人等。学者刘能在《当代中国信访制度:问题、挑战与改革》中将信访群体划分为维权抗争者、政策不满者和公共服务需求者。学者杨伟东在《信访法治化:现状、问题与策略》中认为,信访群体主要包括弱势群体、少数民族群体和特殊利益群体。学者陈柏峰在《信访制度的法治化转型》中将信访群体划分为农民上访群体、涉诉上访群体和维权上访群体。学者肖唐镖在《当代中国的“信访洪峰”与“制度悖论”》中提出,信访群体主要包括利益受损群体、政策不满群体和情绪宣泄群体。学者李连江在《中国农村的信访潮与治理危机》中认为,信访群体主要包括失地农民、环境污染受害者和劳动权益受损者。学者周黎安将信访群体划分为维权抗争者、政策参与者和公共服务需求者。学者景跃进提出,信访群体主要包括底层民众、弱势群体和边缘群体。底层民众主要是生活在社会底层的农民、下岗工人等;弱势群体主要是残疾人、老年人、妇女等;边缘群体主要是少数民族、外来人口等。

(2) 国内学者关于信访涉稳问题类型的划分

学者于建嵘把信访的问题划分了六种类型:参与类信访、求决类信访、诉讼类信访、抗议类信访、公益类信访和涉法涉诉类信访。学者应星在其研究中将信访问题划分为维权类信访、政治参与类信访和治理类信访三种类型。他认为,维权类信访是指民众因个人或集体权益受损而进行的信访活动;政治参与类信访是指民众为了表达对政治事务的关心或参与政治生活而进行的信访活动;治理类信访是指民众对基层治理中的问题或公共服务的需求而进行的信访活动。应星的研究重点强调了信访问题的政治和社会属性,并提出了针对不同类型信访问题的治理策略。^①另外,学者吴毅在其研究中将信访问题划分为抗争性信访、表达性信访和参与性信访三种类型。他认为,抗争性信访是指民众为了维护自身权益而进行的激烈抗争,常常伴随着集体行动和冲突;表达性信访是指民众为了表达对社会问题的不满或对政府政策的不满而进行的信访活动;参与性信访是指民众为了参

^① 应星,大河移民上访的故事.[M].三联书店,2001

与社会事务或政府决策而进行的信访活动。吴毅的研究注重了信访问题的社会背景和历史渊源，提出了加强基层治理和推动公民参与的重要性。^①

（3）国内学者关于信访涉稳问题产生的原因探究

应星认为信访涉稳问题的产生与底层民众的利益受损、维权意识觉醒以及正式制度无法满足其需求有关。田先红认为信访涉稳问题的产生与政策制定和执行的不当、基层政府的不作为或乱作为有关。吴毅认为信访问题的产生与基层政府的治理能力不足、制度性缺失有关。王浦劬认为信访涉稳问题的产生与政策制定缺乏科学性、民主性和法治性有关。黄宗智认为信访涉稳问题的产生与土地权益争夺、劳动权益受损和环境污染受害有关。孙立平认为信访问题的产生与社会断裂、弱势群体维权和公共利益诉求有关。周雪光认为信访涉稳问题的产生与政策不满表达、维权抗争和公共服务需求表达有关。

（4）国内学者关于信访涉稳问题的化解策略研究

应星提出信访制度需要进一步完善，强化其法治化、规范化和专业化。建议设立独立的信访机构，完善信访程序，明确信访权责，保障信访人的合法权益。^②田先红强调基层组织在信访问题化解中的重要性，提出要加强基层组织建设，提高基层组织的治理能力，发挥基层组织在矛盾调解、政策宣传、服务群众等方面的作用。^③吴毅提出在信访问题化解中引入第三方参与，如律师、社会组织等，发挥其专业优势和社会影响力，推动信访涉稳问题的多元化解。同时，加强政府与社会组织、企业的合作，共同推动信访涉稳问题的解决。^④王浦劬强调信访法治化的重要性，提出要加强信访法律制度建设，完善信访法律法规，保障信访人的合法权益。同时，推动信访工作与司法、行政复议等制度的衔接，形成有机统一的法律体系。^⑤黄宗智提出要加强信访工作的监督，建立问责机制，对信访工作中的不作为、乱作为等行为进行问责和惩处。同时，加强对信访人的权益保护，防止其受到打击报复。^⑥孙立平强调要从源头上预防和减少信访涉稳问题的产生，提出要加强社会建设，推动经济社会协调发展，完善社会保障体系，提高公共服务

①吴毅.小镇喧嚣..[M].三联书店,2018

②应星.大河移民上访的故事.[M].三联书店,2001

③田先红.国家性、地方性与基层治理.[M].中国社会科学出版社,2021

④吴毅.小镇喧嚣.[M].三联书店,2018

⑤王浦劬.政治学基础.[M].北京大学出版社,2018

⑥黄宗智.华北的小农经济与社会变迁.[M].中华书局出版社,2000

水平等。同时，加强公民教育，提高公民素质和法律意识。^①周雪光提出要优化信访工作流程，简化程序，提高工作效率。加强信息化建设，推广网上信访等新型方式，方便群众表达诉求。同时，加强信访干部队伍建设，提高其专业素质和服务意识。^②贺雪峰提出要发挥乡村精英、宗族组织等在矛盾调解、政策宣传等方面的作用。同时，加强对乡村社会的治理和建设，提高乡村社会自治能力和水平。^③李强提出要关注弱势群体的权益保障问题，加强对其的扶持和帮助。完善社会保障体系，提高其生活水平和社会地位。^④同时，加强对其的法律援助和司法救助等工作力度。

1.2.3 文献述评

从群体划分而言，国内研究方面针对不同群体，学者们分析了其信访行为的特点、原因和诉求；国外研究则更注重信访群体的社会属性和行为特征。从信访问题类型来说，国内学者的划分建立在信访涉稳问题的多样性基础上，且关注到中国基层信访的重要性；国外研究则更注重信访问题的制度性和结构性特征，强调了信访问题与政治体制和社会结构之间的关联。从信访涉稳问题产生的原因分析，国内学者从历史遗留问题、政策执行偏差、基层治理能力不足、公民权利意识觉醒等原因分析，反映了信访涉稳问题的复杂性和多样性。国外研究则更注重从制度性和结构性因素来解释信访产生的原因，如政治制度的不完善、社会结构的不平等、法律制度的缺失等。这种分析视角有助于深入理解信访涉稳问题的根源，但可能忽略了具体情境和个体诉求的影响。从信访涉稳问题化解策略来说，国内学者提出了多种化解信访问题的策略，包括完善信访制度、强化基层治理、推动多元共治、推进法治化建设等。这些策略涵盖了制度创新、组织建设、公民参与和法治保障等多个方面，为解决信访涉稳问题和信访问题提供了有益的参考。国外研究则更注重从公民参与和司法救济等角度来探讨化解信访涉稳问题的策略，如加强公民教育、提高司法公正性、推动替代性纠纷解决机制等。

总体而言，当前国内外对于信访涉稳问题的研究既有共性也有差异，特别是国内的信访涉稳问题研究内容更加丰富，提出了与基层治理和公民参与相关的化解策略，但是在信访涉稳群体的划分方面，仍然存在动态的变化；在信访涉稳问

^①孙立平.断裂：20世纪90年代以来的中国社会.[M].社会科学文献出版社,2003

^②周雪光.制度逻辑与信访治理..[M].三联书店,2022

^③贺雪峰.最后一公里村庄.[M].中信出版社,2017

^④李强.社会分层与信访治理[M]北京.中国人民大学出版社,2023.

题的整合方面，侧重于偏向信访大环境的群体行为性质分析，在基层县域社会信访群体的微观研究还不够全面；在信访涉稳原因的分析方面，主要倾向于宏观层面，未就个体实证调研进行充分论证和深入阐述；在信访维稳问题化解策略方面，针对县域社会的具体实践尚不具有针对性、可操作的具体建议，为此，在微观群体和县域社会两个角度，仍需综合考虑多种因素，结合县域社会特有的基层背景 and 问题的复杂性，做进一步访谈调研，从而探讨出合适的信访维稳问题化解策略。

1.3 研究思路、方法及创新之处

1.3.1 研究思路

论文通过选取芜湖市 N 县信访维稳工作为研究对象，通过查阅近几年芜湖市 N 县地方政府在信访维稳工作中的文件、数据、公开信息，实地走访了芜湖市 N 县委政法委、司法局、信访局等多个与信访维稳工作密切相关的一线工作人员和分管负责同志，通过发放问卷，分为一般群众、信访登记人群、信访维稳工作人群三类，从调查对象、信访工作满意度、信访原因、信访维稳工作人员、信访维稳问题产生原因及当地信访维稳工作建议几个方面设计针对性的问卷，结合论文中的地方政府治理理论基础，通过理论结合调查和访谈所得，提炼出适合芜湖市 N 县地方政府的信访维稳工作化解策略，并对与芜湖市 N 县政府面临同样问题的基层地方政府提供具有适用价值的借鉴与参考。

本文的研究技术路线如图所示：

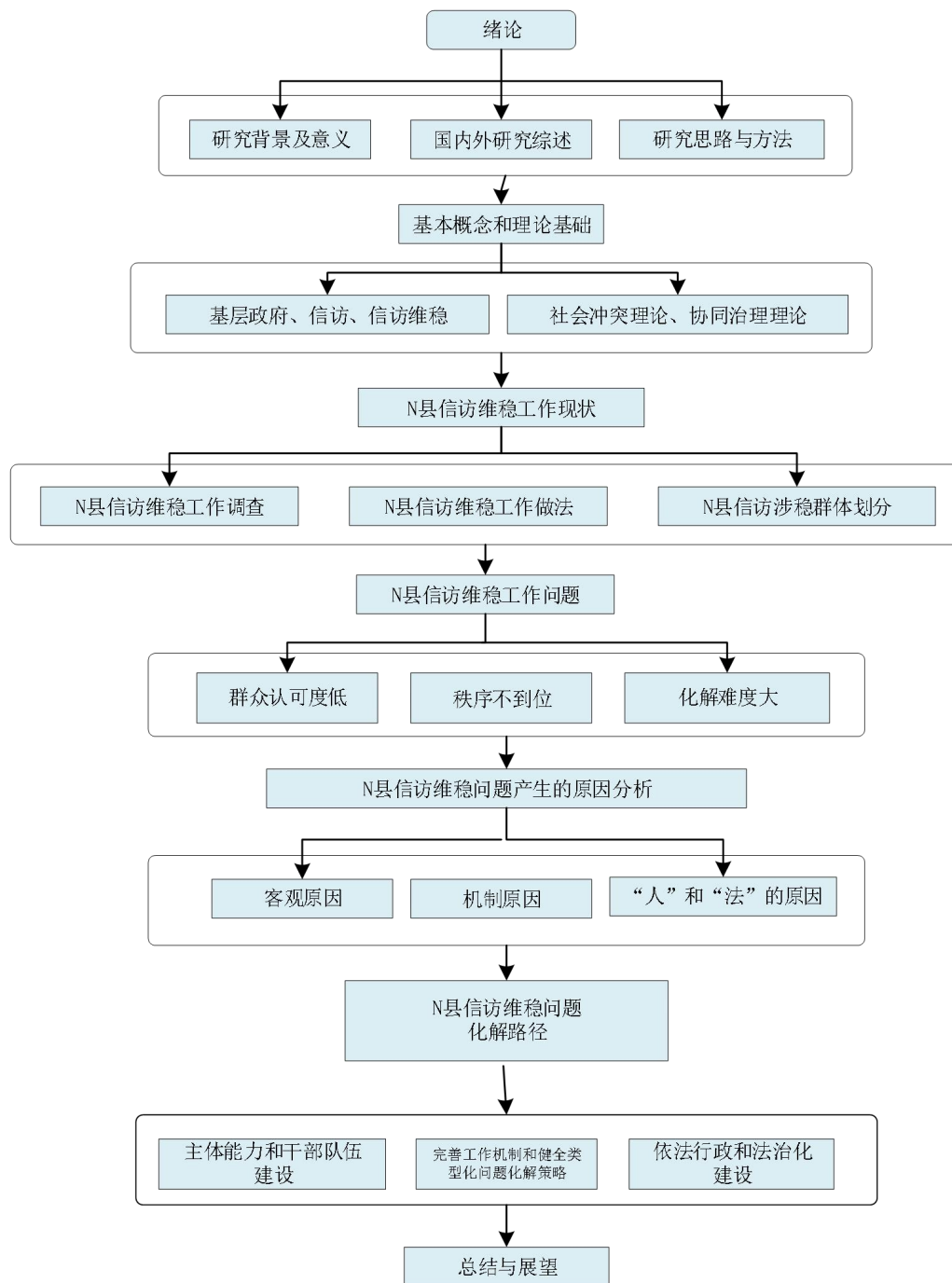


图 1-1 技术路线图

1.3.2 研究方法

1.3.2.1 文献研究法

通过查阅芜湖市 N 县维稳督导室档案材料、芜湖市 N 县维稳办的统计报表等文献资料，并通过中国知网数据库、中国万方资源系统等平台和工具收集同一类型的研究性论文，研究其思路和国内外文献综述、论文表述等，进一步优化整理，从而为本文的研究内容打下理论基础。

1.3.2.2 案例分析法

通过实地调查和收集芜湖市 N 县从 2020 年到 2024 年期间的信访维稳不同领域的典型案例，将信访案例进行分析和归类整理，结合信访人、信访事件和诉求、信访维稳事项化解情况深入分析，了解芜湖市 N 县当前信访维稳工作的具体现状，信访维稳问题产生的原因，提取其中值得借鉴的信访维稳问题化解策略。

1.3.2.3 问卷调查法

论文在阅读大量信访维稳相关参考文献的基础上，借鉴了具有信度和效度的部分问卷结构；在调查内容上，主要按照对于 N 县信访维稳工作的了解程度和满意情况、信访维稳问题、建议三个方面阐述；在调查对象上，选取相关工作人员、一般群众、信访登记人三种不同群体，作为区分问卷，以获得更加准确全面的数据基础。

1.3.2.4 访谈法

通过访谈芜湖市 N 县县委政法委、芜湖市 N 县信访局、芜湖市 N 县公安局、芜湖市 N 县司法局、芜湖市 N 县综治工作中心、J 镇、X 镇等信访维稳工作业务负责同志，详细了解当前芜湖市 N 县信访维稳工作现状、问题及原因，并在访谈中部分被访谈对象给出了具有参考价值的问题化解策略，作为论文支撑。

1.3.3 研究创新之处

主要创新点如下：一是创新根据芜湖市 N 县基层政府信访维稳工作划分出不同信访涉稳群体及其信访特点；二是从不同信访涉稳群体利益诉求为出发点概括 N 县当前信访涉稳问题的几种类型，根据查阅相关工作资料、调查访谈和笔者工作实践论述不同信访涉稳问题的产生原因及化解策略，作为其他县级政府信访涉稳工作的参考；三是从维稳工作机制，尤其是应急机制和风险隐患排查等机制方面，从维稳体系等方面论述了 N 县信访维稳问题产生的原因，并提出化解策略，更加具有专业性和实践性。

第2章 核心概念和理论基础

2.1 核心概念

2.1.1 基层政府

基层政府在我国行政管理体系中占据着举足轻重的地位，作为国家政权的重要组成部分，它不仅是各级政府政策执行的关键环节，更是政府与群众之间的桥梁。根据我国宪法第一百零五条的规定，地方各级人民政府是地方国家权力机关的执行人，涵盖了从省级到乡镇级的各类地方行政区域。这一制度安排确保了地方政府在实现国家政策、维护社会秩序和促进经济发展等方面的有效运作。基层政府在实际工作中，承担着服务群众、解决民生问题的重要职责，直接影响着人民的生活质量和社会的和谐稳定。同时，基层政府的运作并不包括人民代表大会和司法系统，体现了行政管理的分工与合作。这种结构使得地方政府能够更灵活地响应群众需求，推动地方治理的创新与发展。当我们谈论“基层政府”时，它通常指的是我国行政体系中最为基础、直接面向群众的一级政府，即市辖区政府、那些没有设立区的市的政府，以及乡镇（包括民族乡）的政府。这些基层政府的主要职责是实施政治领导，并管理社会上的各种公共事务。为了实现这些职能，它们内部往往设有多个部门，如工业、农业、交通、财政以及科技、教育、文化、卫生等，每个部门都负责特定领域的行政管理和服务工作。基层政府不仅贯彻执行国家法律法规和政策，还负责本辖区内的社会管理、经济发展、民生保障等多方面的任务，是地方治理和社会发展的力量。基层政府的地位：首先，是国家治理体系的基础。基层政府是国家治理体系中最基础、最关键的层级。它们直接面对人民群众，是政策执行和服务提供的最前沿，对于确保国家政策落地生根、发挥实效具有不可替代的作用。其次，是连接国家与公民的纽带。基层政府作为连接国家与公民的桥梁，既要国家的法律法规、政策方针传递到基层，又要将基层的声音和需求反馈给上级政府，实现上下联动、信息畅通。第三，是社会稳定的维护者。基层政府承担着维护社会稳定的重要职责。它们通过加强社会管理、化解社会矛盾、处理突发事件等方式，为人民群众创造和谐稳定的社会环境。

总之，基层政府是国家行政体系的基石和重要组成部分。他们直接向公众提供领导和服务，履行一系列义务，如遵守国家法律法规和政策，促进当地经济发

展，提供公共服务，促进社会福利企业的发展，代表公民的利益。加强基层政府建设，提高基层政府的工作能力和服务水平，是推进国家治理体系和治理能力现代化、构建和谐社会的关键。在本文的背景下，基层政府的概念被定义为市以下的县级政府，即在本文中基层政府的概念涵盖了芜湖市 N 县相关部门。

2.1.2 信访

2022 年，中共中央和国务院联合发布了《信访工作条例》。这一条例明确界定了信访活动的范畴，旨在规范公民、法人或组织通过多种方式向政府反映情况、提出意见、建议或投诉的行为。同时，条例也规定了处理信访事项的主体，确保信访工作更加高效、有序。通过实施这一条例，政府部门将更加注重倾听民意，回应社会关切，进一步推动法治建设和社会和谐。

信访的处理流程主要包括三个环节：在受理阶段，各级机关通过多种渠道，如热线电话、网络平台等，积极接收公众的信访事项，确保每一份合理诉求都能得到及时回应。在办理阶段，相关部门对信访事项进行深入调查和处理，确保违法行为得到应有的惩处，实现公众的合法权益。同时，对于涉及法律诉讼的事项，政法部门会依法进行处理，确保法律的公正性和权威性。通过实施“三到位一处理”的工作机制，即受理到位、调查到位、反馈到位，信访工作能够更加高效地解决问题，增强群众的满意度和信任感。在督办阶段，信访部门若发现处理过程中有违规、敷衍、推诿等情况，将进行督办并提出整改建议。

信访制度的特点显著：一是参与主体多元化，涵盖了信访人、被信访的各级政府及部门，以及受理信访的专门机构，体现了广泛的参与性；二是形式多样化，传统与新兴方式并存，如网络信箱、社交媒体、便民热线等，反映了群众维权意识的增强和政府服务水平的提升；三是内容复杂多样，涉及社会生活的方方面面，从意见建议到矛盾纠纷，再到对政府工作的质疑与监督。

在论文中提及的信访表现形式包括：重复信访、越级信访、缠访闹访等。

2.1.3 信访维稳

信访维稳工作是基层政府的重要职责之一，旨在通过整合社会资源，有效解决信访问题，特别是那些可能引发社会不稳定的因素，以维护社会稳定和促进经济发展。虽然从严格意义上讲，信访与维稳是两项工作，但在实际操作中，两者密不可分，信访侧重于解决问题，维稳则侧重于控制局面，共同构成了基层政府维护社会稳定的重要机制。本文中，将因信访活动而引发的社会稳定问题统称为

信访维稳问题。

2.2 理论基础

2.2.1 社会冲突理论

社会冲突理论的提出者有科瑟尔（美国）、柯林斯（美国），达伦多夫（德国），赖克斯（英国）等。20 世纪初，随着工业革命的推进和资本主义社会的快速发展，社会不平等、阶级矛盾等问题日益凸显，传统的社会和谐论已难以解释这些现象。在此背景下，一些社会学家开始关注社会中的冲突与对立，试图从新的角度揭示社会的本质和运行规律。卡尔·马克思的阶级斗争理论、马克思·韦伯的权力理论以及后来的冲突社会学等，都为社会冲突理论的形成奠定了基础。

社会冲突理论认为，冲突的解决需要依靠多元主体的共同参与和协商合作。政府、社会组织、公民个人等都应该承担起解决冲突的责任和义务。在解决冲突的过程中，应该遵循公正、合理、合法的原则，尊重各方的利益和诉求，寻求妥协和共识。同时，还应该建立健全的冲突解决机制和渠道，确保冲突能够得到及时、有效地处理。特别是现代冲突论，它融合了功能主义与传统冲突论的一些基本观点，认为可以通过社会秩序的调整来缓解冲突，并在冲突与缓解的互动中寻求发展，保持一种动态的平衡与和谐。它认为冲突不仅导致了社会不和谐，它还具有社会整合的作用，在承认社会冲突的普遍性的同时，将社会和谐作为研究落脚点，并建设性地认为社会冲突具有社会整合的功能，是社会变迁的动力。此外，“安全阀”理论是现代冲突论的重要成果。它认为社会应该保持开放、灵活、包容的状态，通过可控制的、合法的、制度化的机制，使得社会诉求得以回应，社会冲突得以消解。

社会冲突的产生往往源于多种因素的交织作用。其中，利益分配不均、价值观差异、权力斗争等是主要原因。当不同群体或个体在追求自身利益的过程中产生冲突时，他们往往会利用手中的资源、权力和影响力来争取优势地位。这种斗争不仅加剧了社会的不平等和分裂，也推动了社会结构的变革和重组。

在本文中，肯定信访作为群众表达自身诉求和寻求公平争议渠道的策略，把信访问题作为提升地方政府治理能力和水平的研究对象，体现了这一理论的适用性，具体体现在以下几个方面：一是为研究社会冲突的根源提供前提。社会冲突理论认为，社会冲突的根本原因在于社会资源的分配不均和社会结构的变迁。在信访工作中，许多信访案件涉及住房、就业、医疗、教育等基本生活需求，这些

问题往往与资源分配不均和社会结构变化密切相关。因此，通过信访工作捕捉这些社会矛盾的“晴雨表”，可以及时发现和解决潜在的社会冲突。在论文的原因和对策部分中提到的矛盾排查化解工作和情报研判工作是解决信访问题的前置措施，是社会冲突理论在本文中运用的具体体现。二是可以优化当前信访和维稳工作的职能。信访制度在缓和社会矛盾和保障社会稳定方面发挥了重要作用。信访不仅是弱势群体求助国家力量的一种理性选择，还起到了社会安全阀的功能。通过信访渠道，群众可以表达诉求，政府可以及时了解民情民意，从而采取措施缓解社会冲突。在优化策略中提到提升政府主体能力就是信访相关事项的研究中发现，群众对于政府在处理此类工作的不满，进而倒逼政府自身改进工作水平。三是为地方政府改进和完善信访及信访维稳制度提供基础。虽然信访制度在实际运作中存在“制度性缺失”，如民主法治建设滞后、利益表达机制不完善等，但通过完善民意表达机制、加强政府与公民的沟通、发展多元化的权利救济与纠纷解决机制，可以有效提升信访制度的效能，进一步减少社会冲突。论文中策略部分提到健全信访监督考核机制即理论适用性的体现。四是可以推进基层政府信访和维稳工作法治化与规范化建设。推进信访工作法治化和综治中心规范化建设（例如综治中心涵盖的多元化解矛盾纠纷机制）是减少社会冲突的重要举措，论文中提到全面提高政府依法行政能力、推进信访维稳工作法治化建设是这一点的适用体现。

2.2.2 协同治理理论

协同治理理论的形成是跨学科融合的结果——哈肯的协同学提供了系统分析框架，安塞尔和加什则将其应用于公共治理领域，最终构建出现代意义上的协同治理理论。协同治理理论（Collaborative Governance）的首次系统性提出，可追溯至 2008 年美国学者克里斯·安塞尔（Chris Ansell）与艾里森·盖斯（Alison Gash）发表的标志性研究。这一理论回应了全球化背景下公共事务复杂性的挑战，主张通过政府、企业、社会组织及公民的协作，打破传统治理的单一主体模式，构建多方参与的决策框架。其核心包含四个要素：一是多元主体参与，二是制度化协商平台，三是利益平衡机制，四是共识导向输出。

协同治理理论在论文的原因分析部分主要体现为：一是在多元主体参与方面，即矛盾治理的起始阶段，首先需要明确治理的责任主体与参与主体。政府作为治理的主导力量，应承担起组织、协调、监督等职责。同时，应积极引入社会组织、公民个人等多元主体参与治理过程，形成治理合力。这一阶段的重点是构建多元

化的治理主体体系，为后续的治理工作奠定坚实基础。此外，还应加强宣传教育，提高公众对基层信访矛盾治理重要性的认识，形成全社会共同参与的良好氛围。在论文中，政府除提升自身主体能力建设之外，对策部分的部门联动机制和应急处置机制，都是政府层面的多方主体共同参与基层信访矛盾治理过程。在健全信访维稳监督考核机制中，提出建立多元化监督体系，设立信访工作监督委员会，邀请人大代表、政协委员等第三方参与信访工作监督；对于重大涉法涉诉案件的公平公正性，通过第三方督导方式确保公平正义，就是理论和实践相结合的体现。二是在搭建制度化协商平台方面，例如在处理信访维稳矛盾中，提到芜湖市N县信访维稳安保指挥调度平台，就是通过制度化协商平台建立的各单位快速联动和分析研判、会商协同机制；也符合共识导向输出的理论标准，即通过讨论、协商或交流后，各个成员对某一问题或事项形成的一致意见或看法。这种一致性体现了成员间的相互理解和认同，是合作与协调的基础。

协同治理理论作为现代社会发展的重要基石，其核心理念在于通过多元主体共同参与、协商合作，以实现社会和谐、有序、可持续发展的目标。这一理论打造了多元化社会治理要素。该理论在论文优化策略的适用性体现主要为：一是构建政府主导下的多元共治格局：在明确政府在社会治理中的主导地位的同时，积极引导和鼓励企业、社会组织、公民个人等多元主体参与社会治理。通过建立健全合作机制、协调机制、监督机制等，确保各主体在治理过程中能够充分发挥作用，形成优势互补、协同共治的良好局面。二是推动法治进程：强化法律和法规的建立与完善，为社会管理提供坚固的法律支撑。与此同时，我们需要增强执法的严格性和司法的公正性，以确保所有的法律和法规都被有效地执行和遵循。除此之外，我们还需进一步强化法治的宣传和教育，以提升全社会对法治的认识和法律修养。第三点是扩大公众的参与途径：我们通过构建一个结合线上和线下的公众参与平台，来增加公众在社会治理中的参与途径和方法。我们鼓励大众利用社交媒体、在线论坛等多种方式来表达他们的观点和需求；与此同时，我们需要加大政府与公众的沟通与交流力度，确保能够及时地回应公众的关心和需求。第四点是强化技术创新的应用，通过充分运用现代信息技术工具来提高社会治理的整体水平。在社会治理领域，我们需要加大对大数据、云计算、人工智能等技术应用的研究和推广力度；构建并完善信息管理系统以及智能服务平台；努力提升社会治理的智能化程度和准确性。第五点是优化绩效评估机制：构建并完善社会

治理的绩效评价体系，并对治理成果进行定量的分析与评价。通过制定科学且合适的评价标准和方法；我们需要加大对评估成果的应用和反馈力度；鼓励所有参与方持续增强其治理的能力和标准；建立一个持续优化的正向循环机制。

论文中的研究丰富和发展了协同治理理论，特别是通过技术创新提高政府效率、改进地方政府在处理基层信访维稳矛盾方面的问题，以及通过量化的绩效评价体系等等。

第3章 芜湖市N县信访维稳工作主要做法与调查分析

3.1 芜湖市N县概况

芜湖市N县位于安徽省东南部，是合福高铁站点之一，高铁可直达合肥、北京等地。N县地处皖南丘陵向沿江平原过渡地带，呈“四山一水四分田，一分道路和庄园”空间结构，河湖密布，气候温润，区位优势，交通便捷，与长三角重点城市上海、南京、杭州、苏州、合肥等构成“3小时经济圈”。芜湖市N县介于东经117°57′~118°30′，北纬30°38′~31°10′之间。东邻湾沚区、宣城市宣州区，南接宣城市泾县，西南与池州市青阳县毗邻，西与铜陵市、繁昌区接壤，北连芜湖市郊，总面积1263.7平方公里。截至2023年10月，芜湖市N县辖8个镇，总面积1263.7平方千米。截至2023年末，公安户籍人口536609人，比上年减少3320人。全县人口中，男性人口278326人，女性人口258283人。全年人口出生率4.4‰，死亡率5.1‰，人口自然增长率约为-0.7‰。2023年，城镇常住居民人均可支配收入约48859元，比上年增长约5.3%；农村常住居民人均可支配收入约34014元，比上年增长约7.4%。以上数据来源为芜湖市N县政府官网。

3.2 芜湖市N县信访维稳工作基本情况

芜湖市N县下辖八个镇，合计147个行政村、25个社区居委会，1个省级经济开发区。根据查阅相关工作资料和调查、访谈所得，2020—2024年之间，X镇累计发生进京信访、赴省信访频率最高，其中，X镇某某村发生缠访、闹访和聚集信访人数最多。J镇信访涉稳群体最复杂，人户分离占比最高。F镇因邻近县城经开区征地拆迁类信访问题较为突出，Y镇信访维稳工作人员配置最少，S镇因“智某汇”金融诈骗项目牵连的信访问题涉及人数最多，其他镇信访涉稳问题相对较少。2020—2024年五年间发生的重大进京、赴省信访案件中，以X镇最多。其中包括X镇万某某赴京采取极端手段上访；X镇某半岛投资人谷某某、奚某某在2020到2024年间多次赴省、进京信访；X镇某某村某某景区附近安置拆迁住户先后上访；X镇何某某因承包某某小学足球场资金问题多次上访威胁施压；X镇某某村村民何某某、周某某等5人因反映某某土地征用问题赴合肥登记。J镇信访涉稳群体中，有退役军人陈某某、老民师、90后中专生等多人，2024年12月新公司法关于法人追偿权条例变动，前往国家信访局登记的4名法人均是J镇户籍人口，

在政府稳控工作中，几乎都在合肥或外地，人户分离现象突出。在信访工作人员情况统计调查中，2022—2024 年，Y 镇、X 镇、F 镇、G 镇、S 镇专职从事信访维稳工作的政法委员（即主要负责人员）先后职务调动，各镇从事信访维稳工作的维稳办联络员连续工作一年以上无岗位变动的占比仅达 15%，几乎每年各镇信访维稳业务人员都会变动一次。

表 3-1 芜湖市 N 县 2020-2024 进京访、赴省集访汇总表

责任单位	总量		非正常访 (重点地区)		进京访		社会面清理		赴省集访	
	批次	人次	批次	人次	批次	人次	批次	人次	批次	人次
Y 镇	87	223	44	127	12	28	9	12	22	56
J 镇	126	291	65	138	15	38	12	26	34	89
X 镇	187	448	78	246	28	46	24	44	57	112
G 镇	81	169	22	48	16	27	7	16	36	78
F 镇	80	160	26	46	12	22	8	28	34	64
H 镇	80	160	32	56	9	20	12	32	27	52
D 镇	60	122	18	32	8	17	9	27	25	46
S 镇	82	131	26	28	12	28	12	25	32	50
合计	783	1704	311	721	112	226	93	210	267	547

数据来源：实地调查整理

表 3-2 2020—2024 年 J 镇进京、赴省、到市上访人员情况统计

序号	反映问题	问题类型	责任单位
1	反映当时“被迫”复员，要求 2004 年 12 月以复员方式退出现役至今政府代补交社保、医保，并对目前扶持就业待遇不满意，要求提高工资待遇	待遇保障型	J 镇
2	反映父亲死亡赔偿问题	权益维护型	J 镇
3	1991 年 N 县二中职高乡企班毕业生，其主要诉求：1.退回自缴社保费用，2.社保待遇提标至同阶段其他被分配岗位人员相应水平，3.购买医保	待遇保障型	J 镇
4	阳光农贸市场管理问题	精准服务型	J 镇
5	反映拆迁不公，子女达龄安置，要求安置门面房	安置拆迁型	J 镇

序号	反映问题	问题类型	责任单位
6	要求撤销儿子盗窃案底	涉法涉诉型	J 镇
7	反映其为中专毕业生群体，要求参照事业单位标准补缴社保，为有需要人员安排工作	待遇保障型	J 镇
8	反映退役军人安置待遇问题	待遇保障型	J 镇
9	反映 DS 广场拆迁事项	安置拆迁型	J 镇
10	反映要求恢复其事业单位编制	待遇保障型	J 镇
11	反映 2009 年拆迁时，因其两个女儿年龄未达到婚龄，未分得安置房	安置拆迁型	J 镇
12	反映工资、医药补贴以及公租房等问题	权益维护型	J 镇
13	1.2014 年与村委会签订了猪场搬迁协议，但至今政府未对其猪场新址予以安置确定，且补偿标准过低；2.反映其中的房屋定性不准，要求给予合理补偿；3.反映其家庭生活困难，要求政府给予帮扶	安置拆迁型	J 镇
14	反映芜湖市 N 县漳河龙门桥提升建设项目造成其房屋大面积开裂、平顶漏水等质量问题，多次向芜湖市 N 县相关部门反映，一直未处理	精准服务型	J 镇
15	反映土地差价款要求按照三万三千元标准发放且不予扣除失地保障金	待遇保障型	J 镇
16	1.希望政府尽快安排场地搬迁并完成员工安置、复工复产；2.希望政府尽快完成各项审批手续	安置拆迁型	J 镇
17	反映要求解决原汽车东站对面拆迁遗留问题	安置拆迁型	J 镇
18	反映被强拆其经营的浴室，导致房屋排水系统损坏，严重影响日常生活，要求尽快处理	权益维护型	J 镇

资料来源：实地调查整理

表 3-3 2020—2024 年 X 镇进京、赴省、到市上访人员情况统计

序号	反映问题	问题类型	责任单位
1	反映征迁安置问题	安置拆迁型	X 镇
2	反映土地承包经营权问题	土地承包型	X 镇
3	反映失地农民保障政策问题	待遇保障型	X 镇
4	反映失地农民保障政策问题	待遇保障型	X 镇
5	反映要求享受新政策的失地农民保障金	待遇保障型	X 镇
6	反映要求补偿土地差价款、失地保障金不予扣除且继续发放	待遇保障型	X 镇
7	反映失地农民保障政策问题	待遇保障型	X 镇
8	反映违建要求被认定为合法的问题	安置拆迁型	X 镇
9	法院判决不服	涉法涉诉型	X 镇

序号	反映问题	问题类型	责任单位
10	法院判决不服	涉法涉诉型	X 镇
11	法院判决不服	涉法涉诉型	X 镇
12	村干部违法行为	投诉举报型	X 镇
13	反映失地农民最低生活保障等问题	权益维护型	X 镇
14	反映房屋有质量问题，要求退房调整	精准服务型	X 镇
15	反映农田土地被征用，标准过低，要求补偿差价。	待遇保障型	X 镇
16	反映原房屋征收面积计算有遗漏，现房屋门窗被撬，要求政府补偿	安置拆迁型	X 镇
17	反映投资受损	投资受损型	X 镇
18	反映 e 租宝投资受损	投资受损型	X 镇
19	反映房屋拆迁不公的问题	权益维护型	X 镇
20	反映在寿县某某半岛投资受损问题	投资受损型	X 镇

资料来源：实地调查整理

表 3-4 2020—2024 年其他镇进京、赴省、到市上访人员情况统计

序号	反映问题	问题类型	责任单位
1	安置补偿	安置拆迁型	F 镇
2	安置补偿	安置拆迁型	F 镇
3	安置补偿	安置拆迁型	F 镇
4	反映金色水岸小区房屋质量及电梯噪音等问题	精准服务型	F 镇
5	反映霸凌拆除房屋等问题	权益维护型	F 镇
6	安置拆迁类	安置拆迁型	F 镇
7	反映房屋拆迁协议代签的问题	安置拆迁型	F 镇
8	村支书霸占鱼塘面积	权益维护型	D 镇
9	反映县开发区征地没有公告和批文手续	安置拆迁型	F 镇
10	反映其家中房屋 146 平方米，于 2010 年 5 月拆迁时按照违建拆除的，现要求政府给予补偿 146 平方米合法面积	安置拆迁型	Y 镇
11	反映征地拆迁问题	安置拆迁型	F 镇
12	反映其母亲结扎后遗症问题	权益维护型	F 镇

序号	反映问题	问题类型	责任单位
13	反映拆迁安置问题	安置拆迁型	F 镇
14	反映房屋有质量问题，要求退房调整	精准服务型	Y 镇
15	房屋质量	安置拆迁型	G 镇
16	祖屋拆迁房未补偿门面，请求政府补偿	安置拆迁型	S 镇
17	反映房屋征收补偿款少，请求政府补偿	安置拆迁型	F 镇
18	反映被拖欠其 2016 年材料款、借款 58531 元，请求政府给予协调解决	工资补偿型	G 镇

资料来源：实地调查整理

3.3 芜湖市 N 县信访维稳工作的主要做法

当前，全县信访维稳工作主要围绕“一个平台，三个专班”工作机制（一个平台：即信访维稳安保指挥平台；三个专班：即信访督查专班、信访问题协调专班、依法规范信访秩序专班），通过加强信访体制机制建设，推动信访涉稳矛盾化解。

3.3.1 建立信访维稳安保指挥平台

芜湖市 N 县成立了信访维稳安保战时指挥机制，通过轮值指挥长制度，坚持平战结合工作模式：每日以“一单三推”形式下发信访涉稳风险隐患情报线索；每周召集相关单位召开一次例会，推动各镇各单位开展工作；重大敏感时间节点，县领导亲自召集相关单位调度信访工作，针对重大信访案件和重点信访人动态稳控进行会商研判。2022—2024 年以来，全县依托该平台参与的信访维稳工作调度会议累计达 200 多次，平台调度信访问题化解率高达 80%，极大提升了信访问题处置效率和部门联动效率。对于重大信访涉稳问题，县公安局第一时间向当日轮值值班指挥长、县委、县政府办公室、涉及单位和属地政府报告，各镇、各单位负责执行指令、及时反馈，并对每条指令形成闭环处置。根据查阅相关资料，2024 年以来，芜湖市 N 县信访维稳安保平台共接市信访维稳安保指挥部下发指令 153 条，涉及 211 人，均已闭环处置。向上级指挥部报送需跨区协调的涉稳线索 3 条、需多部门联合化解的不稳定矛盾纠纷 17 条。持续关注县域内退休民师、退役士兵、房地产业主、投资受损人群、下放定补群体、村医群体、拆迁群体七大类 24 个通讯群，研判上报行动性、预警性信息 62 条。同时对 192 名各类信访人员开展轨迹关注，对人员轨迹异动预警 12 次。累计处理信访涉问问题主要集中在金融投资、

房地产物业、劳动关系、征地拆迁等领域。其中 2024 年，全县信访涉稳问题发生在金融投资领域 42 条，涉及 100 多人；房地产物业 36 条，涉及 100 多人；农民工维权 16 条，涉及近 20 人次；征地拆迁 6 条，涉及近 100 人次；另有其他特殊群体利益诉求信访涉稳信息 26 条，涉及 60 余人次。

表 3-5 2020—2024 年芜湖市 N 县信访维稳情况统计表

类别	排查情况	处置化解 (整治) 情况	重点关注人员参与情况	群体性事件情况		
	排查 线索数	化解(整治) 线索数	参与人次	50 人 以上	20— 50 人	20 人 以下
房产物业	367	177	26	3	5	22
涉众金融	324	232	21	2	3	17
退役涉访	126	90	13	2	2	5
劳动关系	242	124	28	1	2	12
教育培训	42	20	6	1	0	7
卫生健康	95	51	19	0	0	4
交通运输	78	50	21	0	0	3
征地拆迁	229	80	32	1	2	12
文化旅游	12	10	1	0	0	0
生态环保	86	50	18	0	0	6
涉法涉诉	137	73	26	0	1	15

数据来源：实地调查整理

3.3.2 成立信访专门工作专班

3.3.2.1 信访督查专班

县委政法委、县信访局、县法院、县检察院、县司法局成立了信访案件督查工作小组。从责任落实、溯源治理、预警防控、信访化解等方面对信访案件进行督查，确保信访案件处置公平。

案例：信访人王某某、桑某某等人分别于 2023 年 11 月 1 日和 11 月 14 日两次到芜湖市信访局走访登记，诉求宏某实业公司按照合同履行，支付未支付的房屋租金、水电分表分户、对房屋验收是否合规存在质疑等问题，尽快协调处理。

县信访督查小组全程参与监督该起信访案件办理过程：2023 年 11 月 7 日，县住建局分管副局长与信访人联系，并于 11 月 8 日上午 10 时 30 分在县信访局接访了业主代表。2023 年 11 月 10 日下午，副县长召集县法院、县住建局等部门召开会商会。2023 年 11 月 14 日，县住建局副局长当日与信访人联系，并于当日下午会同县商务局、县自规局到市信访局接访，现场会商相关事项。2023 年 11 月 20 日，市质监站工作人员到安南汽车城现场查看，县住建局、县自规局陪同接待了业主，业主再次要求开发企业落实墙体补偿款的支付节点，开发企业现场给予答复，按比例按月支付。2023 年 11 月 23 日副县长主持召开全县住建领域重点信访事项会商会，11 月 30 日消防大队对该项目存在的消防安全隐患责令整改，同日将该信访办理情况向县信访局反馈，由县信访局报市信访局。

根据督查情况，该信访案件在责任落实、溯源治理、预警防控、信访化解等方面均正常有序有效开展，领导牵头包案，属地稳控化解，部门协同推进，及时、有效、有序地应对了信访矛盾上行。该信访事项处置效果较好，具有一定借鉴意义。但同时也发现了个别问题，那就是对于涉及多部门的信访事项，各部门单位联系不强、责任划分不明，牵头单位不明，虽已多次召开会商会，但由于信访人诉求涉及多个部门，督查中仍发现各单位对各自应履行责任不明晰，特别是牵头单位的责任不明晰，导致案件协商调解存在困难需进一步强化统筹，明确责任，形成合力，推动化解。

3.3.2.2 成立信访问题协调专班

针对全县重点信访群体，建立协调专班，各镇及相关单位负责与信访当事人沟通，及时掌握其思想动态，妥善化解矛盾，防止矛盾上行，遇到重大信访问题，必要时借助司法、行政等力量加快案件处置速度，给予当事人回复和社会秩序规范，确保稳定大局。

案例：2023 年 11 月，全县发生金融投资类重大案件“智某汇”事件，涉及多名投资受损人员，为避免舆情发酵和后续信访上行事情发生，成立芜湖市 N 县“智某汇 APP”投资群体涉稳工作专班。各镇按照“属地管理”原则负责辖区内的涉及重点人员的动态掌握和稳控工作；公安机关跟踪案件进度，做好追赃挽损，严防涉

案资产转移；法院配合参与案件研判；检察院提前介入案件办理；司法行政部门配合开展相关工作；信访部门切实履行信访接待、转办交办、综合协调和跟踪督办职责，对涉“智某汇”投资群体开展信访法律法规宣传，并将信访诉求及时转交属地镇；网信部门加大对涉“智某汇”相关网络舆情的监测力度。专班成立后，先后掌握了 S 镇余某某等人的动态，针对当事人诉求和信访群体动态做了分析稳控，将矛盾吸附在基层，有效夯实了信访工作成果。

案例：关于孙某某信访事项的化解方案

信访人孙某某反映某山采石厂关闭补偿的问题，并要求申请大病救助。属地政府成立化解工作专班，专班组长由镇长、副镇长担任，专班成员为经发办主任、某村书记，具体负责案件化解工作；镇政府按照息诉罢访协议要求兑现其有关补助资金；在其大病确需救助时给予其必要的困难救助；专班人员适时同其保持电话、短信、微信沟通，稳定其情绪，安排专人负责了解孙某某日常生活动态，发现上行迹象，立即汇报，同时将其纳入重点人员管理，加强技防支持；成立应急工作专班，发现上行，应急专班立即跟随，做好人员劝返工作，确保人员可控。

3.3.2.3 依法规范信访秩序专班

对于缠访、闹访、越级信访、群体访现象突出、以访施压的群体，定期召集研究部署信访工作，分析研判形势，成立依法规范信访秩序专班。其中，各镇及相关单位负责做好日常信访证据材料等收集工作；县信访局负责指导做好“三到位”等评查工作；公安、检察院、法院、司法局负责做好对非法案件的依法处置提出意见，给予工作指导。2024 年初至 6 月底，专班累计召开正式调度会议 18 次，分析研判重点信访人 19 名。经会商研判，对符合打击情形的重点非法信访人形成了依法予以打击的会商意见，依法规范信访秩序。

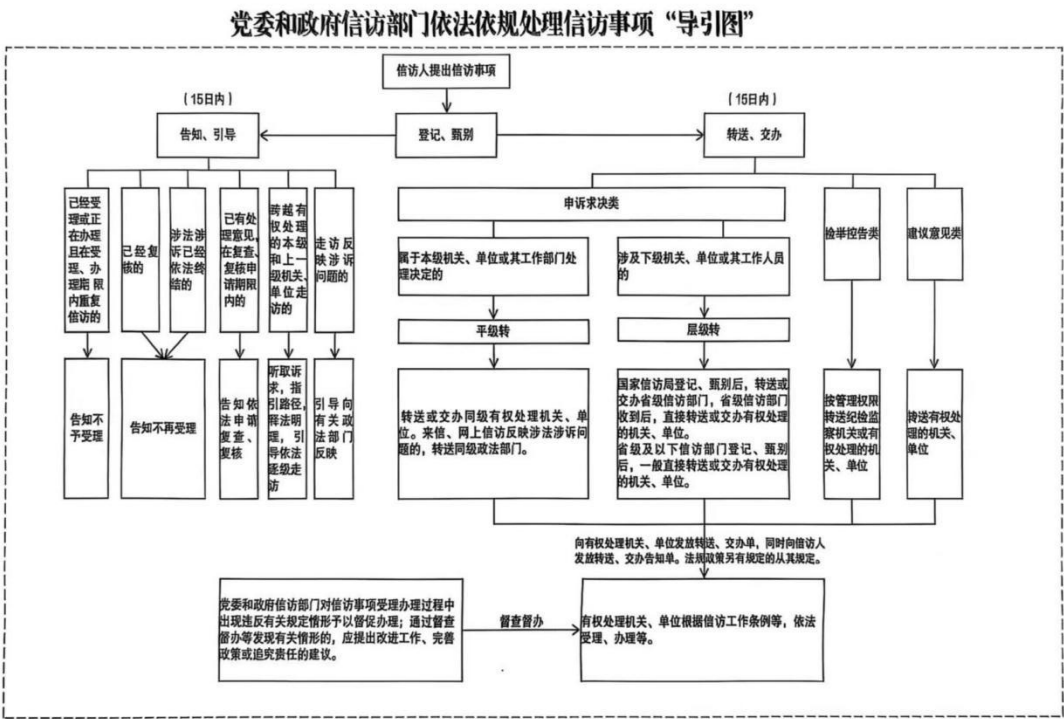
案例：关于依法规范信访人何某某信访秩序的案件情况

2018 年至今，信访人何某某以房屋被“拆除”（实际并未拆除）系政府行政行为，被拆房屋宅基地作为空置场所最终受益主体是国家为由数十余次上访，要求政府赔偿拆迁款。2021 年 11 月 29 日，何某某向 G 镇政府书面递交《最低生活保障和危房改造》的申请。属地政府考虑何继发实际生活确实困难，于 2022 年 1 月 12 日，与其签订了房屋建设和生活困难补助协议，何承诺不再因此事上访。2022 年 11 月 22 日开始，以该房屋不符合国家抗震等级、未取得房屋所有权证等事由，继续通过重复网投、到市赴省等方式提出安置商品房一套或给予货币补偿、每月

生活困难补助 1800 元的无理要求，属地政府多次解释无果。2023 年 2 月 1 日，县公安局、县信访局、G 镇针对何多次赴省到市及网上重复访等违反《信访工作条例》的情形，对其开展法制教育，引导其理性反映诉求。并于 5 月 26 日召开信访事项听证评议会，县镇“两代表”和村民代表到场，围绕其信访诉求、责任单位办理情况等内容开展评议，与会代表进行发言并投票表决，表示政府工作已相当到位，其诉求不应支持。县公安部门已完成对该信访事项违规情形的合法性论证，如再次出现越级走访的情况，将采取强制措施。

3.3.3 完善信访维稳工作机制

为深入推进全县信访事项化解，芜湖市 N 县党委从流程、制度等方面完善工作机制，依法受理各类信访案件。一是完善党政部门依法依规办理信访事项流程。全面落实信访事项分类处置和包案，选派业务熟、情况熟、人员熟的工作人员开展工作，充分掌握全县信访矛盾隐患，及时分流处置；在矛盾隐患排查上报环节，填写汇总表于 1 个工作日内报备；在核查反馈环节，一般初信初访不超过 3 个工作日；在应急维稳环节，各镇领导班子、信访办、村居、业务部门、派出所、司法所、调解员充分参与；在信访联席会议召开和议事环节，以会议纪要形式签发后分配落实责任。二是完善建立处置明责机制。按照分级分类处置 ABC 原则，即 A 为包案责任人层级，B 为责任单位办理时限，C 为积案处置县直单位协同跟进登记；建立上行应急处置机制；引发信访事项规范办理工作机制，充分压实信访环节，从登记、分类、交办、办理、销案、回访、预警等方面落实。三是初步建立信访工作排查、化解、处置等机制。例如：印发《信访工作“日调度、日排查、日走访、日化解、日通报”机制》；印发《信访秩序日研判制度》；印发《信访矛盾“溯源治理、预警防控”常态长效工作机制》；印发《重点信访问题问责有关工作的若干规定》等。



资料来源：实地调研整理

图 3-1 党委和政府信访部门依法依规处理信访事项“导引图”

3.4 芜湖市 N 县信访涉稳群体划分

芜湖市 N 县信访涉稳群体主要有以下几类，主要包括：涉军群体、征地拆迁群体、涉房地产和物业群体、投资受损群体、被欠薪农民工群体、村医、退休教师、上海下放子女、退役军人、91 届中专生等。

表 3-6 芜湖市 N 县信访问题相关调查统计

序号	群体类别	群体占比	具体信访事件	所属信访问题类型	原因分析
1	投资受损类群体	28%	“中植系”投资受损人员串联万人进京集访维权	权益维护型	政府打击诈骗行为力度不够、宣传不到位、宣传流于形式、经济下行；金融监管不到位，社会经济整体下行
			河南村镇银行；华旭塑胶制品资金受损崔某某；湖南赞友科技投资受损；		
			“海汇国际”投资受损；和县梵谷投资；“映山红”投资受损群体；铜陵环宇家居商铺投资商房屋交付问题。		
			大连山海慧投资受损；“爱福家”投资受损；玖富普惠		
			“温商贷”“苏易士”、电信诈骗、“圆梦行动”诈骗活动，“e 租宝”		

序号	群体类别	群体占比	具体信访事件	所属信访问题类型	原因分析
			寿县阳关半岛以房抵债群体(历史遗留问题 奚某某)		
			华义养老公寓投资受损;浙江“中林集团”领导传销活动及非法吸收公众存款、职务侵占		
			诈骗软件“中央数字货币”“云数放票诈骗项目”		
			智某汇投资受损人员煽动到政府维权,通过跳楼、带老年人赴现场、找媒体等方式维权。		
			上海“上绅”商铺业主受损;黄山市国龙融资公司涉嫌非法吸收公众存款公安机关未公布资金流向及投资受损投资主体策划上访		
2	房地产业主	34%	芜湖市N县和谐商业街房屋办理房产证涉法涉诉涉及5人	权益维护型	房地产领域受到经济大环境和行业不景气影响,资金链断裂(延期交房、房屋质量、楼盘烂尾、虚假营销、学区划分、房型规划)
			镜湖区兴隆国际城业主因租金及回购问题主动前往省信访局维权		
			桃李兰庭二期延期交房和房屋漏水涉及11人、嘉汇城一期二期小区业主因房屋质量问题拉横幅拍抖音维权涉及5人		
			弋江区拓基鼎元府小区业主因质疑开发商欺诈,不满小区楼间距影响采光等问题到售楼部维权		
			融创2020业主因规划问题——对面小区建楼过高影响生活		
			东城壹品房屋公摊面积前往省政府上访维权涉及4人		
			碧桂园云著小区维权10人;北泰御景湾业主维权;中央花园小区因办理商品房相关证件问题维权		
			汇丰小区业主群体因开发商资金链断裂导致楼盘烂尾,迟迟未复工交房		
			春江明月小区因对人车分流、精装大堂、车库入口等问题不满维权;弋江区印长江小区业主因对学区划分问题不满要求就近原则让孩子入学上访维权;鸠江区伟星壹号院小区业主因学区划至翰文学校星辰分校家长不满;铜陵恒大御府小区业主群体因停工无法交房上访;镜湖区江城九里小区业主因房屋交付存在村提认为开发商虚假宣传,欺骗消费者;N县华亿国际新城小区业主为了向开发商讨要车位款维权;北泰御府业主因楼盘房屋与宣传册不符合,开发商存在欺骗业主问题;		
			信访人梁某某致电省信访局反映芜湖市N县恒鑫府小区在买房前宣传一楼有院落和地下室,但建成后院子被城管部门强行拆除,现在要求退房。		
3	物业业主	5%	和顺三期业主因小区物业管理混乱、不作为前往县政府拉横幅和吹喇叭	精准服务型	服务不到位(物业服

序号	群体类别	群体占比	具体信访事件	所属信访问题类型	原因分析
			恒鑫府小区业主因扩展房屋地下室和院子问题、小区绿化问题		务、收费、小区绿化、设施、学区划分)
			弋江区碧桂园塘溪源著小区居民不满物业长期无法解决车库积水和人车分流问题		
4	征地拆迁居民	9%	冯大姐前往国家信访局反映土地被征收，要求办理失地农民保险。	权益维护型	政策解读不到位、落实不到位、法律规范不到位（房屋补贴不到位、村干部违纪）
			汪某某前往北京信访，反映土地征收补偿款过低问题。		
			余某某反映房子拆迁要求合理赔偿		
			董某某 3 人反映土地征收补偿及村干部违规违纪		
			马山、盛桥视频工业园拆迁到龄补房政策		
5	被欠薪农民工	17%	山东德州新河湾东悦居项目农民工群体进京维权，涉及 1 人	权益维护型	经济下行、农民法律援助渠道没有
			芜湖南湖印小区二期施工人员王某某因被拖欠工资，山东前往省政府集访。		
			江苏睢宁开发区医院工人讨薪；山东聊城罗庄二期棚改项目农民工欠薪		
			杭州富阳东厦建工集团讨薪；扬州金地华著楼盘工人拖欠工资 1 人；		
			南京“江心洲 N02021G26 项目”施工人员欠薪问题		
			河北唐山金泰花园小区农民工拖欠工资陶某某 1 人；星光塑制品公司员工欠薪 5 人		
			N 县中通职工欠薪；三联建筑安装公司项目债务群体串联维权		
6	涉军群体	2%	退役军人工资待遇问题计划组织国庆出皖派代表递交材料到国家信访局维权涉及 7 人	就业安置型	沟通方式方法
7	退休教师	2%	退休教师任某某因奖金发放问题	工资补偿型	信访人心理未掌握、信访问题未得到根本化解、部分非法越级上访
			08~18 年退休老师维权		
8	护士群体	1%	护士群体因为奖金发放与在编不同，要求收支结余同工同酬等问题集访	待遇保障型	
9	90 年代中专生	1%	91 届中专生身份待遇和工作未分配问题 15 人（要求恢复国家工作人员身份享受社保、医保，提供岗位，解决就业问题），组织通过网络形式举报并打 12389 电话维权	历史遗留型	
10	上海下放子女	1%	上海下放子女周某、孙某、周某某因上海户口问题上访		

资料来源：实地调查整理

3.4.1 涉军群体

芜湖市 N 县涉军群体占比不高，但比较集中，涉军信访问题往往涉及国家政策、历史遗留问题、个人权益等多个方面，问题复杂且敏感度高。这些问题往往难以在短时间内得到彻底解决，且容易引发社会舆论的关注和讨论。该群体上访的主要目的包括：一是解决就业困难和身份认定；二是要求政府给予经济方面补偿；三是要求解决该群体在现实生活中遇到的医疗和住房难等问题；四是要求提高国家给予的定恤、定补、自谋职业金额的标准等。涉军信访行为在时间上呈现出一定的规律性，主要集中在一些重要时间节点，如八一建军节、十一国庆节、两会期间等。在信访过程中，部分涉军群体可能会因为诉求未得到满足而采取过激行为，如非法拦截交通工具、聚众闹事、围堵党政机关等涉稳事件。

3.4.2 征地拆迁群体

征地拆迁领域，信访人主要诉求包括办理失地农民保险、反映土地征收补偿款过低、村干部违规违纪等，其中以 F 镇马山、盛桥食品工业园拆迁问题涉及群众人数较多。涉及群众容易自发地“抱团”，形成较大的信访群体，通过集体访、重复访、越级访等形式向政府施压，部分群众可能因为对政策理解不透彻、对补偿标准不满意等原因，产生不满和抵触情绪。当这些情绪积累到一定程度时，可能引发非理性的行为，如围攻拆迁现场、阻碍施工，甚至采取暴力手段等。征地拆迁信访涉稳事件往往涉及多个部门和领域的问题，如土地管理、城市规划、社会保障等。因此，处理这类事件需要多个部门的协作和配合。同时，由于事件涉及的利益关系复杂、矛盾尖锐，处理起来难度较大。

3.4.3 涉房地产和物业群体

房地产物业领域，一是芜湖市 N 县户籍人员在市内其他小区因购房或物业维权问题产生信访矛盾，例如伟星印江澜、星隆国际、拓基鼎元府、融创 2020、春江明月、伟星壹号院、塘溪源著等楼盘；二是芜湖市 N 县辖区范围楼盘开发、小区管理、物业服务等引发的矛盾上行问题，例如和谐商业街、桃李兰庭、嘉汇城、东城壹品、和顺等小区。该类群体反映的诉求或因开发商、物业自身沟通协调不到位问题，引起矛盾从而导致上访、集访，信访矛盾集中在较为合理的利益诉求领域，需要县住建局做好协调化解、社区做好服务管理、各镇做好平时矛盾疏通等工作。

3.4.4 投资受损群体

金融投资领域，以“智某汇”事件最为典型，其投资受损人员累计达 103 人，户籍地在芜湖市 N 县的人员共 63 人，分别涉及 G 镇 4 人，H 镇 1 人，J 镇 19 人，F 镇 2 人，S 镇 11 人，X 镇 1 人，Y 镇 25 人。此外，芜湖市 N 县还存在其他金融投资受损群体，如“中植系”、河南村镇银行、湖南赞友、“海汇国际”、和县梵谷、“映山红”、铜陵环宇家居、大连山海慧、玖富普惠、“e 租宝”、寿县阳关半岛、A 养老公寓、浙江“中林集团”传销、“中央数字货币”“云数放票诈骗项目”、黄山国龙等案件。总体来说，这一类金融涉稳人员信访波及人数较多，大多数都能够在基层稳控，但“智某汇”情况较为特殊，其中以 S 镇余某某上访最为频繁；其他金融信访案件如寿县阳关半岛奚某某、谷某某每逢重要时间节点会赴京访；A 养老院案件审理有周期性，可能存在涉法涉诉风险隐患，需要县公安局、县检察院、县法院、县信访局提高重视，要加快案件审理，及时会商研判，尽量减少兜底性信访涉稳事件发生。

3.4.5 被欠薪农民工群体

农民工维权领域，主要集中在建筑领域，特别是外地务工工人讨薪难。例如山东德州新河湾东悦居项目、江苏睢宁开发区医院、山东聊城罗庄二期棚改项目、杭州富阳东厦、扬州金地华著楼盘、南京“江心洲 N02021G26 项目”、河北唐山金泰花园等；本地欠薪涉稳事件有芜湖南湖印小区，及星光塑制品公司、N 县中通公司。该类群体主要是维权渠道不畅通，需要县人社局、县法院、县公安局等部门加强协调，妥善处置。

3.4.6 其他特殊群体

特殊群体领域，包括村医、退休教师、上海下放子女、退役军人、91 届中专生等等。该类群体信访特点主要是建立微信群，由较为活跃的信访人牵头群访、其他人响应集访，难点在于上访频次高，且不定期上访，稳控难度大。

3.5 芜湖市 N 县信访维稳工作现状问卷调查

3.5.1 问卷设计和回收情况

关于调查问卷部分，论文在认真阅读参考文献的基础上，选取了信度较高、匹配度较高的问卷模板，主要来源为福建农林大学杨家伟硕士的问卷调查，并在此基础上面向芜湖市 N 县作调查分析，获得了新的研究数据。在调查对象的选取上，主要分为三类人群：分别是从事信访维稳工作的人员、一般群众、有过信访

情况登记的群体，目的是做好不同角度区分，让论文调查结果更有信度和效度；在问卷内容涉及方面，主要包括下面几项内容：一是各类群体对于芜湖市 N 县信访维稳工作的了解情况和满意程度等；二是三类群体对于芜湖市 N 县在信访维稳工作中存在的问题认识、原因分析；三是对于芜湖市 N 县信访维稳问题的化解策略提供可操作性意见建议。三份问卷一共包括 30 道题目，问卷选择对象具有一定的效度和信度，问卷选择群体基本是面向芜湖市 N 县户籍或常住地人口，问卷选择群体的性别、学历等分配比例合理。本次调查问卷初步设计的时间是在 2024 年 4 月 10 日—5 月 20 日，历时 40 天；问卷发放的时间是在 2024 年 6 月 19 日—2024 年 9 月 19 日，历时 90 天。关于本次调查的回收情况如下：一、信访维稳工作相关人员问卷发放了 110 份，回收到的有效问卷 104 份，问卷回收率 94.5%；二、信访及有信访登记记录人员的问卷发放了 150 份，回收到的有效问卷 100 份，问卷回收率 67%；三、一般群众的问卷共发放了 110 份，回收到的有效问卷 102 份，问卷回收率 92.7%。总体上，三类问卷的回收率都达到了预期，具有代表性。

3.5.2 调查对象基本情况分析

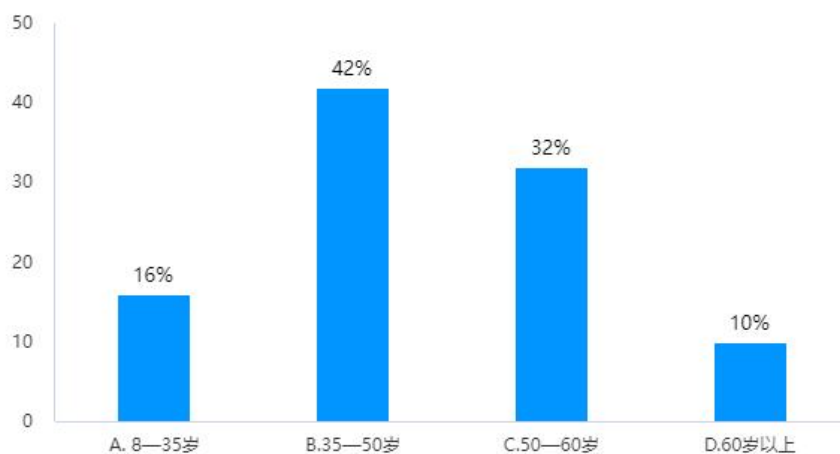
3.5.2.1 关于信访及有信访登记记录人员基本情况分析

首先，关于调查对象的性别比例中，男性 51 人，占比 51%；女性 49 人，占比 49%。年龄分布上，35-50 岁之间 42 人，占比 42%，60 岁以上 10 人，占比 10%，50-60 岁之间 32 人，占比 32%，18-35 岁（图表因问卷笔误应为 18-35）之间 16 人，占比 16%。学历分布上，初中及以下学历 25 人，占比 25%，高中（中专）学历 17 人，占比 17%，本科（大专）学历 36 人，占比 36%，硕士及以上学历 22 人，占比 22%。



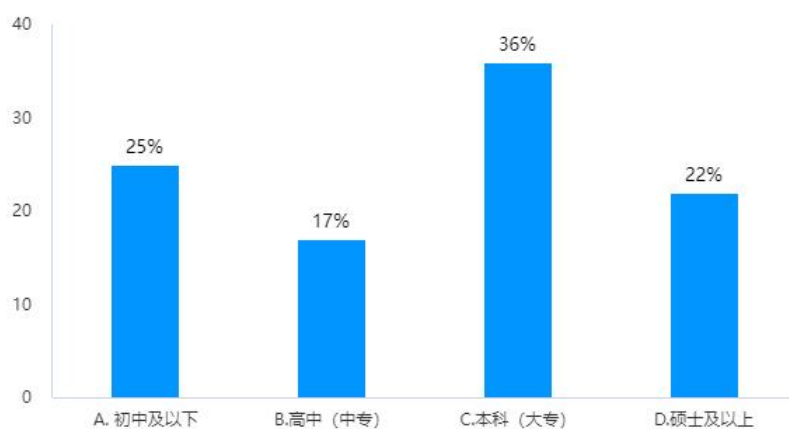
数据来源：问卷调查

图 3-2 信访及有信访登记记录人员性别分布



数据来源：问卷调查

图 3-3 信访及有信访登记记录人员年龄分布（备注：A.18-35 岁）



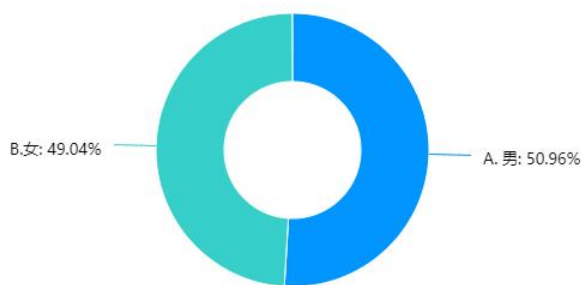
数据来源：问卷调查

图 3-4 信访及有信访登记记录人员学历分布

3.5.2.2 信访维稳工作相关人员的基本情况分析

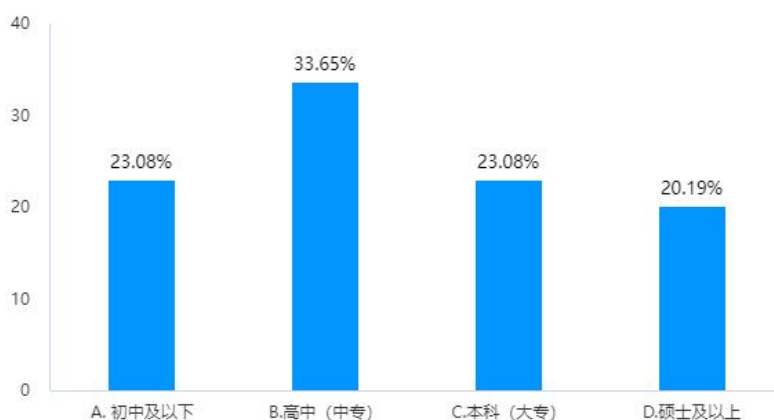
信访维稳工作人员的对象包括：芜湖市 N 县党政班子成员（县委政法委、县委办、县委社工部等）、信访维稳部门的干部和工作人员（各镇政法委员、信访办主任和工作人员）、党群工作者、村（社区）主干及各村（社区）从事信访维稳工作的相关人员、人民调解员、网格员等。其中男性为 53 人，占比 50.96%，

女性 51 人，占比 49.04%；拥有本科（专科）以上学历 24 人，占比 23.08%，高中（中专）学历 35 人，占比 33.65%，硕士及以上学历 21 人，占比 20.19%；在工作经验方面，工作时间为 5~10 年的人数最多，共计 44 人，占比 42.31%，工作不足 2 年的 14 人，占比 13.46%，工作 2~5 年的共计 6 人，占比 5.77%，工作 10 年以上的 40 人，占比 38.46%。



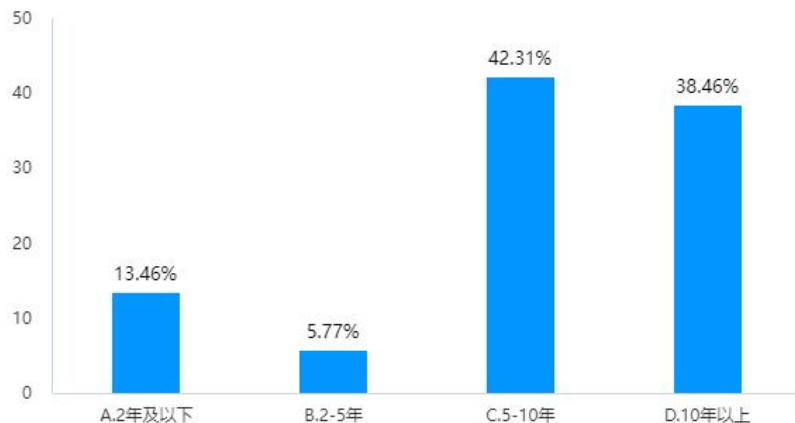
数据来源：问卷调查

图 3-5 信访维稳相关工作人员性别分布图



数据来源：问卷调查

图 3-6 信访维稳工作相关人员学历分布图



数据来源：问卷调查

图 3-7 信访维稳工作相关人员参加工作年限图

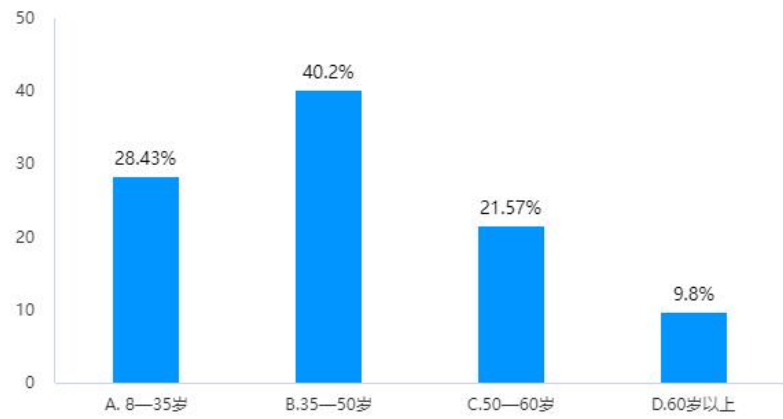
3.5.2.3 一般群众的基本情况分析

在调查问卷中对一般群众的选取上，通过问卷星小程序在芜湖市 N 县城、各镇街道和各村（社区）随机选取发放线上电子调查问卷。问卷结果显示，其中男性 52 人，占比达 50.98%，女性 50 人，占比 49.02%；年龄结构上，35-50 岁人数最多，有 41 人，占比 40.2%，18-35 岁 29 人，占比 28.43%，50-60 岁以上 22 人，占比 21.57%，60 岁以上 10 人，占比 9.8%。拥有本科（大专）以上学历 44 人占比 43.14%，硕士及以上学历 24 人占比 23.53%，高中（中专）学历 18 人占比 17.65%，初中及以下 16 人占比 15.69%。



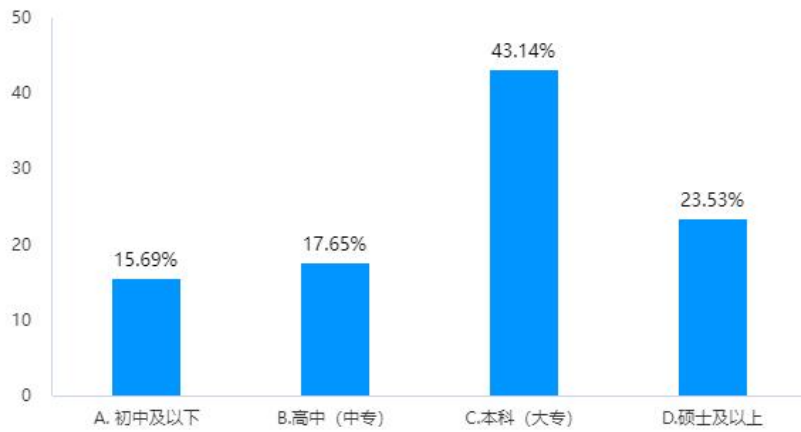
数据来源：问卷调查

图 3-8 一般群众性别比例图



数据来源：问卷调查

图 3-9 一般群众性年龄层分布图



数据来源：问卷调查

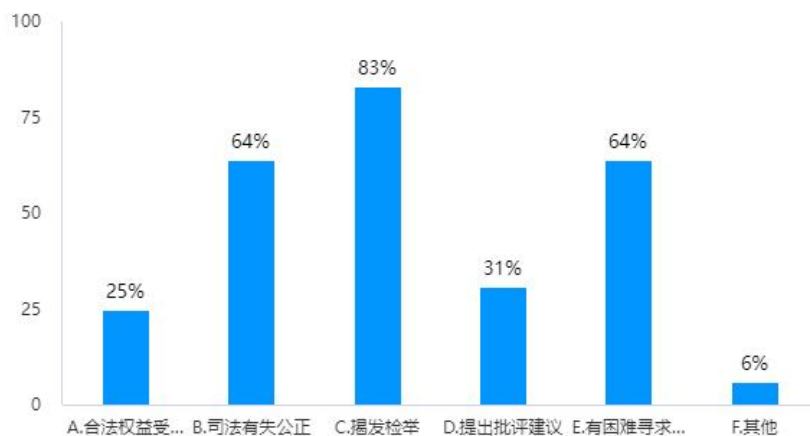
图 3-10 一般群众学历分布图

第4章 芜湖市N县信访维稳工作存在的主要问题和原因分析

4.1 芜湖市N县信访维稳工作存在的主要问题分析

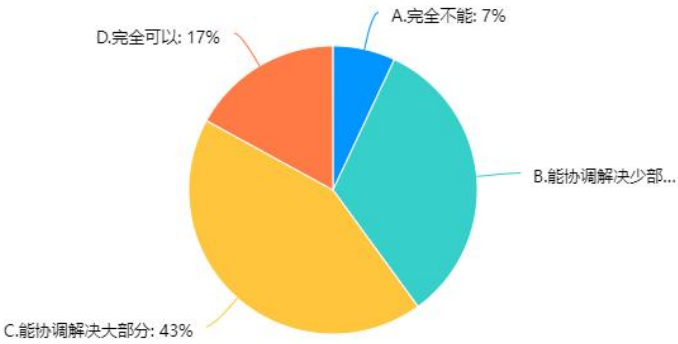
4.1.1 群众认可度低

根据问卷调查，信访群体选择信访的原因中，选择揭发检举信访人数最多，合计83人占比83%，选择司法有失公平的，合计64人占比64%，其中还有64人提出困难寻求救助，占比64%，选择批评建议的合计31人占比31%，选择合法权益受到侵害需要维权的合计25人占比25%；在信访维稳部门的职能作用选项上，选择信访维稳部门可以完全解决问题的群众有17人占17%，选择能协调解决少部分问题的有33人占33%，选择能协调解决大部分问题的有43人占43%，选择完全解决不了问题的有7人占比7%；对信访维稳部门的重要性评价来看，选择信访维稳部门非常重要20人占20%，比较重要的有29人占29%，不重要的有18人占比18%，一般的有33人占比33%；对信访维稳部门的整体评价方面，选择非常满意的有11人占比11%，比较满意的有16人占比16%，一般的有28人占比28%，不满意的有45人占比45%。由此可以看出，群众对于地方政府在处理信访维稳工作方面的认可度不高。根据调查显示，有较多群众认为当地信访维稳工作存在司法有失公平等问题，对于当地相关部门问题化解和地方信访维稳职能部门的重要性、满意度等评价指数方面，仍有较大提升空间。



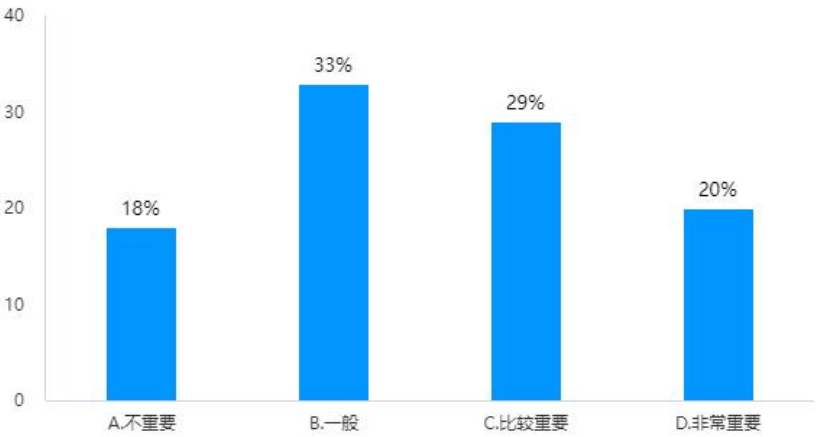
数据来源：问卷调查

图 4-1 信访原因统计图



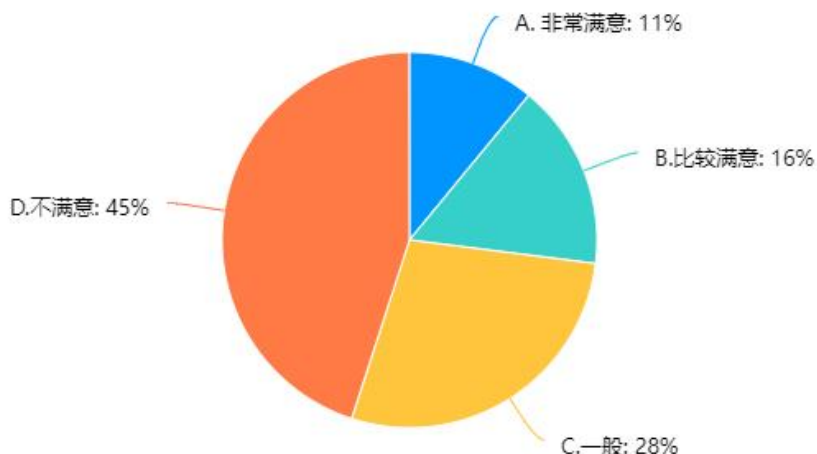
数据来源：问卷调查

图 4-2 信访维稳部门职能作用统计图



数据来源：问卷调查

图 4-3 信访维稳部门重要性统计图

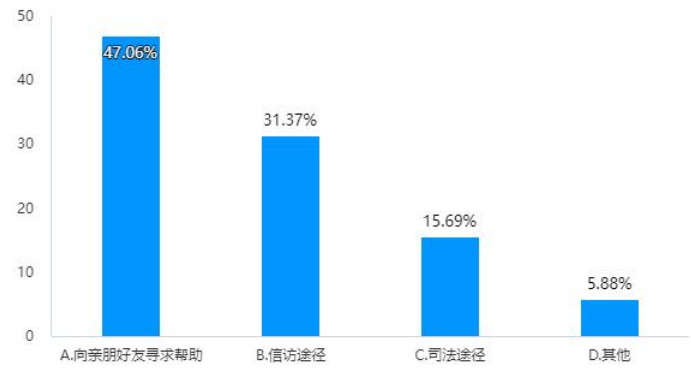


数据来源：问卷调查

图 4-4 信访部门满意程度统计图

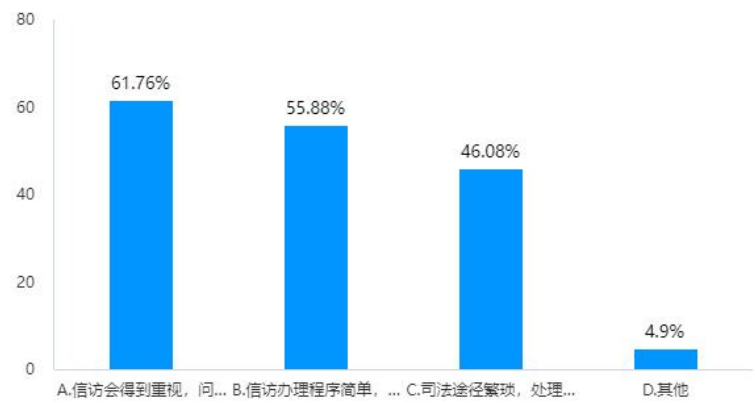
4.1.2 信访维稳工作秩序不到位

根据问卷调查分析，在遇到困难选择解决途径时，48 人选择向亲朋好友寻求帮助，占比 47.06%，32 人考虑选择信访途径解决问题，占比 31.37%，而选择采用司法途径解决问题仅 16 人，占比 15.69%，6 人选择其他途径；在选择信访途径解决问题的原因上，63 人选择“信访会得到重视，问题更容易解决”，占比达到 61.76%，57 人选择“信访办理程序简单，速度快成本低”，占比 55.88%，47 人选择司法途径繁琐，处理时间冗长占比 46.08%；对信访相关部门的整体评价方面，选择非常满意的只有 5 人占比 4.9%，比较满意的有 13 人占比 12.75%，不满意的有 27 人占比 26.47%，一般的有 33 人占比 32.35%。可见，当地群众选择信访渠道解决问题比采用司法途径解决问题占比高，存在“信访不信法”的心理；多数群众选择信访是因为这种渠道程序简单、化解较快，而司法途径繁琐冗长，且地方信访部门的满意度偏低。



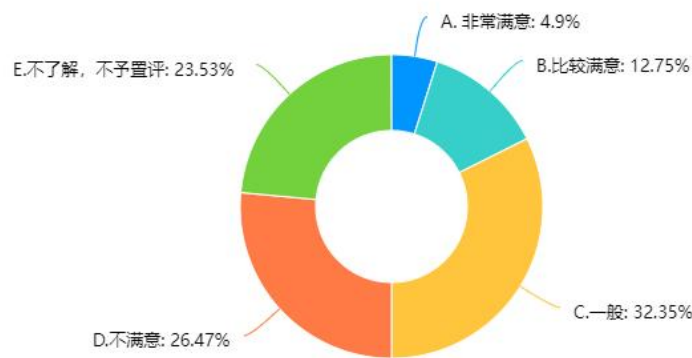
数据来源：问卷调查

图 4-5 遇到问题选择途径统计图



数据来源：问卷调查

图 4-6 信访途径解决问题原因统计图



数据来源：问卷调查

图 4-7 信访维稳部门整体满意度评价统计图

由此可见，群众在遇到矛盾纠纷时，首先想到的是通过信访途径来寻求解决，而不是依法寻求法律援助或走司法程序。因为群众选择信访能够更直接、更有效地反映问题，而法律程序繁琐、判决结果难以预测，甚至担心司法腐败等问题，在信访过程中，可能采取过激行为或提出不合理要求，以期引起关注并获得解决。这种行为不仅扰乱了正常的信访秩序，也损害了法律的权威性和公信力。结合以下两个案例可见群众“信访不信法”的行为对芜湖市N县依法规范信访秩序工作带来的压力。

案例一：J镇刘某某系原芜湖市N县凤翔水厂法人，因与J镇政府签订农村安全饮用水工程投资合作协议，由于有关部门未落实民生工程资金政策，导致该厂欠费，刘某某反映其所在仓溪村干部带头私装私接管线、破坏水管等违法行为，要求公平公正回收该水厂。在本信访案件中，信访人并未按照流程登记信访，也没有向纪委等部门举报投诉，而是直接选择赴京反映问题。

案例二：关于任某某信访情况的案例

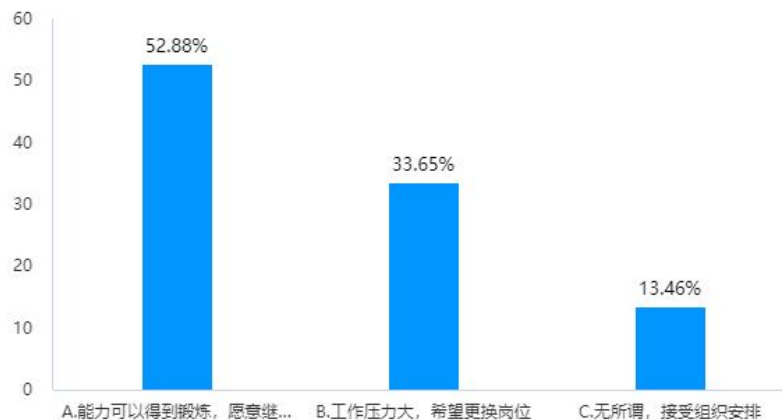
F镇花园村刘湾组村民任某某，居住在J镇雄风中央花园。2010年9月8日，芜湖市N县J镇“527公馆”附近发生凶杀案，致两名当事人当场死亡。而两名当事人是信访人任某某的丈夫和长女。2011年1月13日，芜湖市某某法院作出（2011）芜X刑初字第XX号刑事附带民事判决。宣判后，凶手对判决的刑事部分不服，提出上诉。2011年7月26日，安徽省高级人民法院作出（2011）皖刑终字第00163号刑事裁定书，“驳回上诉、维护原判”。后报请最高人民法院核准。任某某及其次女对目前的案情非常不满，多次到市、赴省、进京上访，拉横幅、发传单、喊申冤。2012年2月14日，任某某到省高院上访，2月24日、3月23日，任某某两次到北京上访。

F镇党委、政府和花园村委会领导多次带粮油、水果和现金上门看望，一方面了解其生活情况，对其生活困难给予适当的经济帮扶；一方面与其交流谈心，了解其思想动态，劝其要相信国家法律的威严和公平正义。任某某多次表示，如果法院不能够依法判决并立即执行的话，她和家人将一直上访。除此之外，她多次在上访中说要报复对方的家人，“以牙还牙、血债血还”。还扬言到学校、幼儿园、超市等人多的地方用炸药或燃烧汽油等手段报复社会。在N县制造一起轰动全国的事件，让更多的无辜人受到伤害，以泄私愤，做到一鸣惊人，死而无憾。任某某因其信访问题导致的情绪和言行对社会秩序造成了极大威胁。

4.1.3 信访维稳工作化解难度大

根据实地调查整理，2024 年全年，芜湖市 N 县发生越级信访 38 次，缠访闹访 78 次，集体信访 14 次，重复信访案 56 件。其中，进京信访行为 12 次，在国家信访局登记 1 次；赴省信访行为 26 次，在省信访局登记 4 次，发生 5 人以上赴省信访 1 次；赴市信访行为 28 次，在市信访局登记 22 次。信访案件比例分析中，反映涉法涉诉类案件审判占比达 25%，反映历史遗留类信访案件占比达 7%，因政府未能在期限内给予满意答复越级信访的群众占比达 56%。2024 年 6 月份先后发生 3 起进京访事件，且信访人叶某某以极端方式在国家信访局登记，严重影响了全县信访秩序的稳定，地方群众频繁的上行信访行为给地方政府维稳工作带来巨大压力，且上行信访群体多数是由于矛盾在基层无法化解或当事人本人不配合等态度，导致芜湖市 N 县信访维稳工作化解难度大、周期长，特别是重复信访、越级信访、缠访闹访、集体信访等形式的信访，集中表现为突发性强、信访案件持续周期长等特点。

问卷调查中，在是否愿意从事信访维稳工作的选择上，有 55 人表示信访维稳工作具有挑战性，能力可以得到锻炼，主动意愿较强，占比 52.88%，35 人选择工作压力较大，希望能调整岗位，占比 33.65%，14 人服从组织安排，占比 13.46%。



数据来源：问卷调查

图 4-8 信访维稳工作意愿统计图

除问卷调查数据外，通过案例可以直观呈现芜湖市 N 县信访工作的难度和压力。以案例一中吴某某信访事项为例，吴某某从 1999 年开始信访，虽在 2008 年签订了息诉罢访协议书，但此后仍频繁上访，该信访事项一直到 2012 年得以化解，

时间跨度长达 13 年。案例二中朱某某案件从 7 月份一直持续到 10 月份，案例三中江南寰宇（化名）案件从 5 月份一直持续到 11 月份，案件化解时间跨度几乎长达半年之久。从地方政府采取的各种措施来看，在发生越级信访等事件后，地方政府第一时间成立专班会商，但由于摸排等情况不清楚，部门协同和配合效率不高等原因，导致信访专项调度会议多次召开，推动案件化解进展缓慢；且每次与当事人沟通的领导也有变动，负责牵头的单位互相推责，再加上历史原因、政策原因、涉及人数较多、案件情况复杂、金额较大、处理难度大、信息不对称、人户分离等多种原因交织，导致信访维稳工作开展难度大、效率低。

案例一：吴某某信访事项

信访人吴某某，1957 年出生于芜湖市 N 县 H 镇，1976 年应征入伍，1979 年退伍后被聘为某某初级中学体育代课教师。因未参加 1992 年安徽省组织的民师整顿统一发证考试，未取得《安徽省民办教师任用证》，更未能进入全省民师一级库，所以不能转为公办教师。对此，吴某某一直不服，从 1999 年开始，先后多次到镇、县、市、省及国家相关部门上访，反映要求转为公办教师。县、镇考虑到吴某某的实际困难，因其妻子患癌症去世，治病期间花去数万元医疗费。H 镇政府出于对其生活及对其女儿的关心照顾，在 2008 年 3 月与其签订了息诉罢访协议。之后，吴某某仍然每年多次到市、赴省、进京上访，并通过媒体反映要转为公办教师或享受公办教师同等待遇。为扎实做好该信访事项的调查处理工作，H 镇政府高度重视吴某某信访事项，成立了包案领导组实行领导包保责任制，包案责任人经常找吴某某交心，及时了解其思想动态，化解情绪，对其进行稳控。其包保第一责任人由镇党委委员、副镇长王某某担任，包保责任人由某某初级中学校长汪某某、某某中心初中校长方某某担任。因吴某某要求转正的问题不符合现行相关政策，无法办理转正手续。为体现人文关怀，县信访局照顾其生活困难，一方面，补助其 64000 元帮助改善生活，从 2012 年 4 月起按 1000 元/月标准分 64 个月按月发放；其次补发 2009 年 10 月至 2012 年 3 月因其上访 H 镇政府停发的生活补助 54000 元（2012 年 6 月 30 日发放 27000 元，2012 年 1 月 30 日发放 27000 元）。另外，H 镇政府从 2012 年 5 月起包括各项社会保险费用 400 元。达到 60 周岁后，H 镇政府按每月 2200 元的标准发放其生活补助，并聘用吴某某从事文明创建工作，每月报酬 1200 元。2012 年 5 月 25 日，H 政府和县信访局对吴某某进行了回访，吴某某本人对政府多年来给予的关怀表示万分感谢，并签订协议，承诺不再以任

何理由上访、投诉，不再通过媒体等任何方式发布上访信息或者表达不满。

案例二：关于朱某某信访事项办理情况报告

X镇某某村村民朱某某于2024年7月8日、7月22日先后赴省信访，到安徽省政府信访局走访登记，反映其父亲承包当地的集体农田，今年在没有理由的情况下，村委会不再和其续租，当地派出所暴力执法，将其父亲打伤，要求解决。X镇党委、政府成立了以镇党委委员、组织委员为组长的工作专班，对信访事项开展调查处理。2024年7月11日，县信访局局长到朱某某家中，详细了解反馈诉求，并就田亩问题征求朱某某意见。2024年7月15日，镇工作专班成员在镇综治办接访室接访朱某某，与信访人沟通，安抚信访人情绪，奎湖派出所负责人现场告知朱某某市公安局调查结果，表示调查结果均未发现辅警在执法过程中存在暴力执法现象，出警过程中均为正常执法。许镇信访工作组、司法局对朱某某开展法制教育，宣传信访工作条例，劝导其应合理以合法合规方式反映自身诉求。2024年7月16日上午，镇党委书记赴朱某某家中，与其父亲深入交流，详细了解其生活中的实际困难和家庭成员生活情况等，并对信访人提出的信访事项进行答复，向其宣传国家相关信访政策。2024年7月16日中午，镇党委书记在某某办召集专班会商朱某某信访事项，就信访事项的化解稳控进行工作部署，要求一是田亩押金要立即进行返还朱某某。二是朱某某受伤原因进行溯源，形成书面材料。2024年7月19日，经X镇协调，一万元押金已于7月19日退还，本人现场签字同意。2024年8月16日因诽谤被芜湖市N县公安局行政拘留十日。2024年8月17日下午，X镇党委委员、政法委员会同某某村委负责人，走访信访人朱某某，在其家中，从“法理情”多方面与其沟通交流，了解其家庭生活情况与思想动态，倾听其真实想法与建议，向其宣讲《信访工作条例》与法律法规，进行释法明理。2024年9月9日朱某某去省公安厅反映诉求，后返回。2024年10月21日下午，镇党委委员、组织委员召集X镇派出所、司法所、信访工作组和某某村会商，推动信访事项化解。属地政府对于信访人的化解策略如下：一是对信访人家庭勤走访多沟通，宣传依法信访、逐级走访相关规定，掌握信访人及其他家人的思想动态，避免再次发生进省访；二是对信访人反映的诉求进一步梳理、核查，落实“三到位”。如存在违法行为，及时固定证据，采取有力措施，把依法处理工作做实。三是进一步落实专班职责，以扎实措施做好包保稳控工作。该案件目前仍在化解中。

案例三：关于江南寰宇（化名）综合市场业主上访情况汇报

江南寰宇（化名）综合市场与业主之间发生租金纠纷等问题，属经济合同纠纷范畴，应通过司法途径解决，但绝大多数业主选择信访方式。5月27日上午，县委书记召开了江南寰宇（化名）综合市场专题会议，成立了分管副县长为组长、各相关部门为成员的江南寰宇（化名）综合市场工作领导小组。6月8日出台了县人民政府2015年第18号专题纪要，各部门根据专题纪要的工作部署开展工作。6月12日下午县政府常务副县长、县委政法委书记召开了江南寰宇（化名）综合市场维稳调度会。县商务局将江南寰宇（化名）N县业主名单按各镇划分，交由各镇包保，根据县公安局预先掌握上访召集人员名单，县商务局、公安局派专人到宣城、芜湖分别约谈上访业主。6月17日上午，市信访局副局长，县委政法委书记、副县长、县维稳办、商务局、公安局、信访局相关负责人在市信访局接待了江南寰宇（化名）上访业主（上访业主人数为9人左右）。在此信访案例中，副县长先后三次主持召开了江南寰宇（化名）工作领导小组全体成员会议，各成员单位按照任务分解表的安排，具体落实，但会后落实情况不一。6月29日，县有关领导、江南寰宇（化名）综合市场领导小组在县政府约谈了江南寰宇（化名）综合市场法人代表，就租金兑付时间、标准，江南寰宇（化名）欠税费、银行按揭办理、市场后期建设、招商引资优惠政策、市场运营等情况进行了深入的沟通。7月12日上午县商务局局长去杭州当面约谈，就上述问题进一步进行沟通和了解。7月14日下午县领导、县商务、公安、信访局，县住建委有关负责人在县政府紧急约谈。此外，县维稳办会同有关单位对部分业主分别做了大量的思想工作，但由于业主分布地广、人数众多，很难在短时间内全面做好思想工作。8月20日省信访局有关领导在省信访局接待了部分江南寰宇（化名）综合市场业主代表，明确答复意见。但由于江南寰宇（化名）综合市场因资金原因没有按时兑付款项，造成广大业主情绪激动，继续上访。11月5日县信访局、商务局等相关部门在县信访局接待了上访业主，经过协调企业与业主代表达成谅解协议。由于业主人数多、分布地域广，获取的信息不对称，导致11月11日上午宣城、芜湖、铜陵等60余名业主到市政府门前呼喊口号，现场工作人员极力劝阻无效，造成恶劣的社会影响。

4.2 芜湖市 N 县信访维稳问题产生的原因分析

4.2.1 历史遗留等客观因素

历史遗留类型信访问题表现多样且成因复杂，一是诉求多样，涉及土地权益、房产归属、工龄计算、退休待遇等历史遗留问题，这些问题往往因政策变迁、法律调整或历史档案缺失而变得复杂难解；二是时间跨度长，证据收集困难，处理难度大；三是情绪波动大，信访人因长期未能解决问题，往往情绪积压，容易表现出激动、不满甚至对抗情绪。产生历史遗留信访问题的原因也较复杂：一是旧政策法规与新的国家法规产生冲突，导致信访人权益受损，例如 2024 年 11 月新公司法调整关于股东追偿权的政策出台引发芜湖市 N 县户籍王某某、戴某某等人不满，前往国家信访局登记；二是政策执行不一致，不同时期、不同地区对同一政策的理解和执行存在差异，导致同一类问题在不同地方的处理结果不同，引发信访，如芜湖市 N 县 90 年代中专生信访案件和退役军人群体信访案件；三是信息不对称，部分信访人因不了解或误解政策，选择自己权益受损，进而信访；四是利益驱动，部分信访人试图通过信访手段获取更多利益，或是对已作出的合理处理决定不满意，持续信访以施压。以 J 镇征地拆迁补偿信访案件为例，该信访案件中当事人系 2003 年按照政策签订协议书，但由于征地拆迁政策的时效性导致当事人利益受损，因此造成不断上访。

案例：J 镇征地拆迁补偿费信访

J 镇上港村三门章自然村村民蒋某某户属芜湖市 N 县经济开发区征地拆迁用地范围，2003 年签订了拆迁协议书，拆迁后在 J 镇金泽园小区内安置一套，安置方式属宅基地自建。县经济开发区拆迁安置政策是以户为单位进行安置，男孩达到法定婚龄没有结婚的，可以享受一套安置房。蒋某某户拆迁时家庭人口为 3 人，即蒋某某、伍某某、蒋某，其子蒋某当时年龄没有得到法定婚龄，所以没有进行宅基地安置。征地拆迁安置是时效性的政策，过后不能享受，否则，拆迁户的子

女逐步达到法定年龄后都要安置的话，安置政策无法执行。根据相关政策，政府对信访人蒋某提出要求再安置一套安置房的诉求无法满足，不予支持。关于信访人的思想稳定问题，将进一步说服、劝解，稳定情绪，妥善安抚。

此外，还有部分客观原因导致了芜湖市 N 县信访维稳问题：一是近年来就业形势不景气，涉及劳资纠纷的信访案件增多。企业为缩减成本，可能会裁员、降薪或拖欠工资，导致员工不满，进而引发信访；二是疫情几年涉及债务纠纷的信

访问题凸显。经济不景气时，资金链紧张，借款方可能无力偿还债务，债权人为了维护自身权益，可能选择信访途径；三是受疫情影响和全域经济形势影响，涉及企业经营困难的信访案件增加。企业在经济下行期面临市场萎缩、效益下滑等困境，可能会因合同纠纷、环保问题等被投诉或举报；四是涉及社会保障的信访问题不容忽视。全域经济走势不明朗，失业、低保等社会保障问题会更加突出，部分民众可能因未得到及时救助而选择信访。

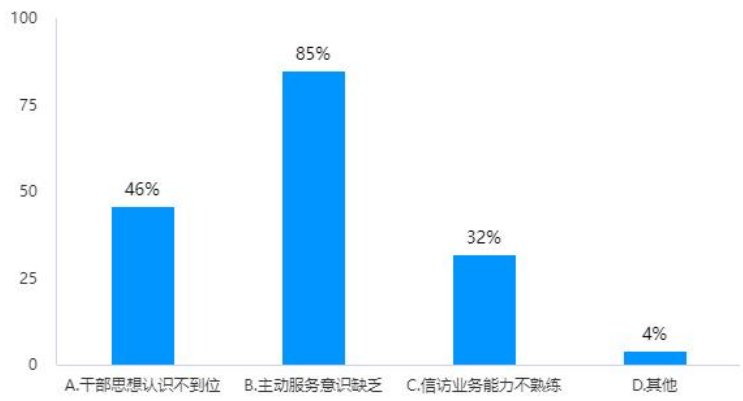
案例：王某某于 2017 年 1 月 10 日注册成立芜湖市 N 县 A 公司，因该公司在建设养老公寓楼过程中资金短缺，王某某经人介绍认识，通过朱某某等人以非法行为融资。2023 年，芜湖市 N 县检察院指控 A 公司、王某某等人犯非法吸收公众存款罪，法院经审理判决后查封了相关资产。自 2017 年至 2020 年期间，A 公司通过前述方式共向近千名社会不特定对象非法吸收资金上亿元，该案涉及受害人人数量众多，且受害人群体敏感，且受害人中以老年人居多，受限于年龄、学历等因素，政府部门与受害人的沟通等问题将面临巨大的挑战。此外，案件涉及金额巨大。但政府控制的财产价值远低于债务总额，受害人受偿比例不高。该案在刑事案件侦查及审理过程中，发生了多次信访。且随着时间的推移，受害人情绪越发不容易稳定。疫情前后，由于经济下行等原因，当事人多次上访，要求加快审判，在案件审判以后，多名当事人因经济下行导致投资失利再次上访。

4.2.2 政府处理方式和干部思维存在误区

4.2.2.1 对本地信访维稳工作和工作人员存在的主要问题及意见建议三项内容的问卷结果分析

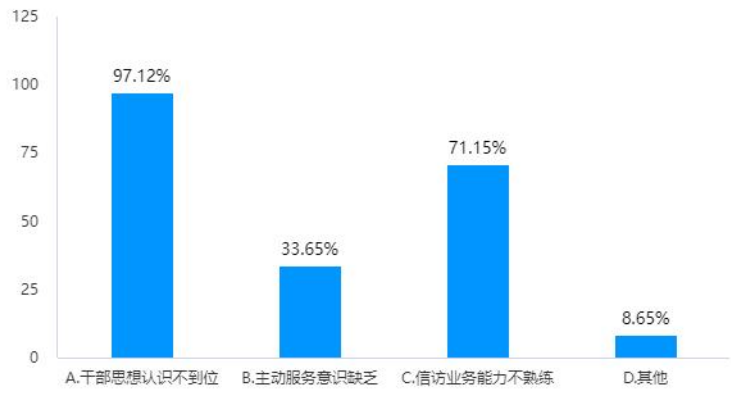
（1）针对本地信访维稳工作人员存在的主要问题问卷情况分析

在选择本地信访维稳工作人员存在的主要问题，信访及有信访登记记录人员中有 85 人选择“主动服务意识缺乏”，占比 85%，32 人选择“信访业务能力不熟练”，占比 32%，46 人选择“干部思想认识不到位”，占比 46%；信访维稳工作相关人员中有 35 人选择“主动服务意识缺乏”，占比 33.65%，74 人选择“信访业务能力不熟练”，占比 71.15%，101 人选择“干部思想认识不到位”，占比 97.12%；一般群众中 70 人选择“干部思想认识不到位”，占比 68.63%，65 人选择“主动服务意识缺乏”占比 63.73%，70 人选择干部思想认识不到位，占比 68.63%。



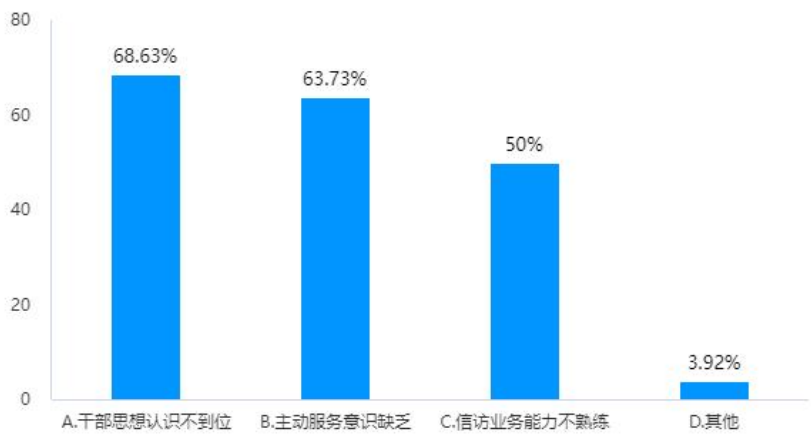
数据来源：问卷调查

图 4-9 信访及有信访登记记录人员对信访维稳工作人员问题分析



数据来源：问卷调查

图 4-10 信访维稳工作人员自我问题分析

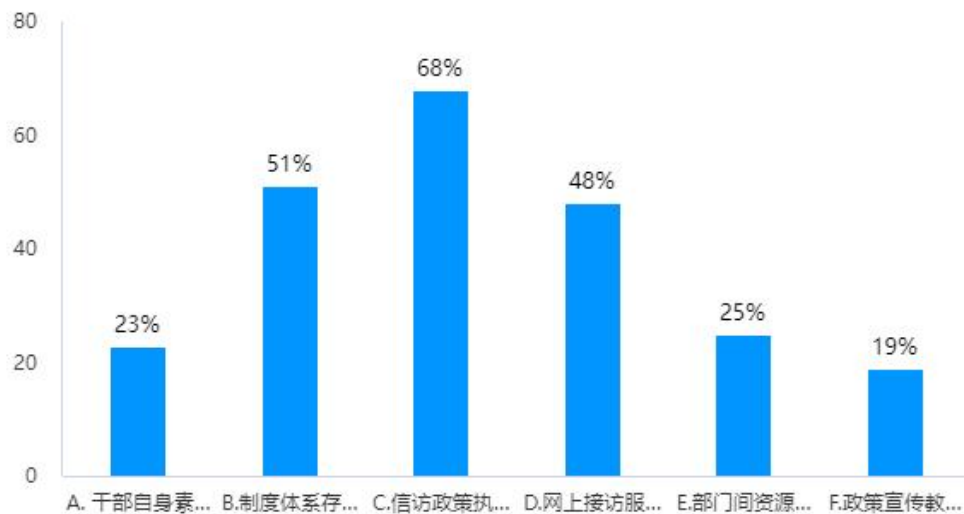


数据来源：问卷调查

图 4-11 一般群众对信访维稳工作人员问题分析

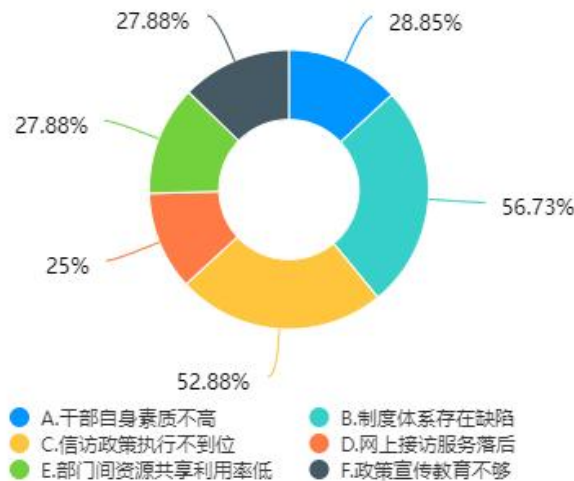
（2）针对本地信访维稳工作存在的主要问题问卷情况分析

在选择本地信访维稳工作存在的主要问题，信访及有信访登记记录人员中，有 68 人选择“信访政策执行不到位”，占比 68%，51 人选择“制度体系存在缺陷”占比 51%，23 人选择“干部自身素质不高”，占比 23%，48 人选择“网上接访服务落后”，占比 48%，25 人选择“部门间资源共享利用率低”，占比 25%，19 人选择“政策宣传教育不够”，占比 19%；信访维稳工作相关人员中有 59 人选择“制度体系存在缺陷”，占比 56.73%，29 人选择“部门间资源共享利用率低”，占比 27.88%，29 人选择“政策宣传教育不够”，占比 27.88%，30 人选择“干部自身素质不高”占比 28.85%，55 人选择“信访政策执行不到位”，占比 52.88%，26 人选择“网上接访服务落后”，占比 25%；一般群众中选择“网上接访服务落后”人数有 29 人占比 28.43%，53 人选择“政策宣传教育不够”，占比 51.96%，18 人选择“干部自身素质不高”，占比 17.65%，58 人选择“部门间资源共享利用率低”，占比 58.86%，63 人选择“制度体系存在缺陷”，占比 61.76%，67 人选择“信访政策执行不到位”，占比 65.69%。



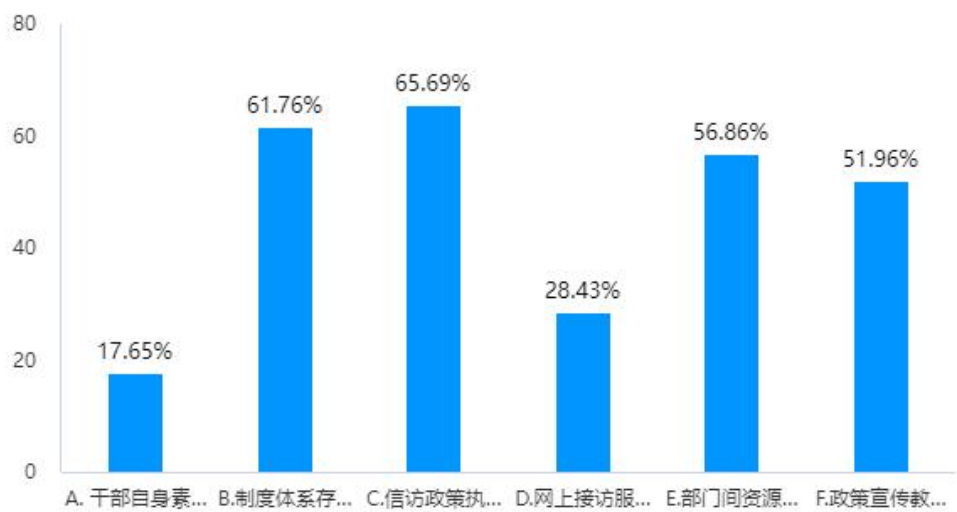
数据来源：问卷调查

图 4-12 信访及有信访登记记录人员对信访维稳工作分析



数据来源：问卷调查

图 4-13 信访维稳工作相关人员对信访维稳工作分析



数据来源：问卷调查

图 4-14 一般群众对信访维稳工作分析

从上述问卷调查结果可以看出，本地信访工作存在的主要问题在于政府处理方式和干部思维误区，一是信访维稳工作人员的服务意识和思想认识不到位；二是信访政策执行、制度体系、部门共享、宣传教育及干部素质有待提升。在处理信访维稳事件时，多数群众选择信访回复周期长，信访受理时限超过预期；选择越级上访的原因是因为信访回复太慢，难以化解矛盾。此外，部分领导干部往往

缺乏主动性，未能提前介入、深入群众了解利益诉求，而是被动地等待诉求人上门信访后才采取措施，大大降低了工作效率。信访部门在处理信访问题时，回复周期较长，特别是部分涉法涉诉类案件审理期间让信访人失去耐心，导致工作反复、效率低下。多数信访维稳工作人员选择，部门之间存在沟通协作不畅通、信息不共享等问题。实际从事信访工作人员工作年限较短，对于信访业务缺乏专业知识和专业能力，对于复杂的信访利益诉求难以形成专业性判断，从而影响了处理效率。

案例一：J镇魏某某因经营的公司受省生态环境保护警示片曝光相关环境污染问题，芜湖市N县政府要求其整改，但因场地限制无法按照标准整改，信访人要求政府尽快安排场地搬迁并完成员工安置、复工复产等审批手续。该信访维稳案件涉及县生态环境分局、县商务局、县城管局、县自规局、J镇等单位，由于上级生态环保要求与企业生产发生冲突，政府在场地搬迁、政策保护、技术支持等方面提供力度不够，企业选址、立项等手续审批时间长，当事人政策宣传、思想教育、走访慰问没有达到预期效果，信访人拒不通过法定途径，选择上访。

案例二：关于J镇芦塘行政村灭螺期间鱼塘出现死鱼信访问题

上访人李某某系芜湖市N县J镇居民，目前在某某行政村村民组承包鱼塘进行养殖。2008年J镇芦塘行政村恒塘村民组自行与李某某签订协议承包东恒塘进行养殖水产，李某某声称不了解此水域为血吸虫流行区，从此导致今年4月份其水塘在灭螺期间出现死鱼，现要求J镇政府与卫生血防部门给予赔偿，但一直未达成赔偿事项。关于上访人李某某反映的问题，经J镇、农委、卫生局联合调查核实，在血防区域内的过水塘中不适于养殖水产，但由于地方政府并没有在发布灭螺公告的同时养殖户应积极做好鱼塘防护工作，因此造成经济损失。且信访人家庭经济十分困难，事后经济补偿不及时，当事人选择上访。

此外，通过问卷调查和实地访谈，芜湖市N县信访维稳工作人员法律专业出身占比较少，且信访部门在日常工作中关于法律方面的培训一年不超过一次，与信访维稳密切相关的工作人员对培训内容不熟悉、对信访工作条例不熟悉，对三到位一处理和六部门信访工作机制不熟悉，对基本法律常识不熟悉。由于缺乏法治意识，在处理群众诉求时，工作人员为了完成考核指标，使用行政手段处理涉法涉诉类问题，司法程序带来的时间延长消耗了群众耐心，加速信访渠道发生频次；在解决群众纠纷或信访问题时候的答复缺乏法律基础和依据，不能使得群众

产生信服力，故而信法不信访；在处理棘手信访当事人或明显不合理的缠访、闹访等事情的时候，以金钱给付换取当事人息诉罢访，最后引来更多的越级信访行为；在信访人法治教育方面，缺乏内容和流程的权威性、正式性，往往只是口头教育；在非法信访行为证据材料固定方面，缺少有效证据的收集，导致无用功。

“2024 年全年，全县受理信访涉稳案件约 192 起，其中 47%为房地产物业案件；25%为金融投资信访案件，如智某汇等，另外年底农民工欠薪和部分工厂工人劳动争议引发的信访案件在年底信访案件中占比达到 65%。在日常受理的信访案件中，芜湖市 N 县政府相关部门办结时限和回复时限均控制在半个月以内，虽然县委制定了比较高的考核标准，但是这个标准实践起来很难达到目标。当前，芜湖市 N 县信访在维稳方面的问题表现在：越级信、群体访、缠访闹访等现象突出、突发性强，平均每天都有人在政府大楼闹事、静坐、上访、申诉，我们有微信工作群，但是群众诉求的问题涉及的部门处理起来周期较长，所以才会导致这样的情况一次无法得到彻底解决。在处理全县重点人群信访问题方面，各镇处置方式不是很妥当，有些领导习惯用钱息事宁人，结果造成部分群体变本加厉，每到特定时间节点就跑去上访，给地方政府的维稳工作带来了很大的压力；而且，在有些历史遗留的信访问题比如开发区工业园征地拆迁、90 后中专生、退役军人陈某某等信访案件方面，政策变迁，很多工作人员自己都不了解，更难以向老百姓解释到位，我们的基层信访人员在工作中经常缺乏材料整理、音频视频证据，依照六部门下发的信访工作条例，对于信访人发生越级信访行为，应当由公安机关牵头开展法治教育，信访局、镇政法委员参加，但这个环节经常被忽略，导致对于缠访、闹访等行为，各镇束手无策。为依法规范信访秩序，县里专门成立了打击非法信访工作专班，但是因为缺乏“三到位一处理”证据材料，往往无功而返。”

(N04)

案例：关于王某某信访事项的化解方案

信访人王某某系 H 镇绿岭村城上自然村村民，主要反映房屋拆迁补偿问题，举报相关工作人员陷害导致其坐牢相关问题，反映 H 镇政府在房屋征收和拆迁补偿过程中的违法行为，并造成其妻子受惊吓成为精神病人，反映法院判决不公问题。H 镇政府成立化解工作专班，专班组长由镇党委书记、镇党委委员担任，专班成员为派出所教导员、司法所所长、公路站站长、绿岭村书记，具体负责案件化解工作；镇工作专班、司法所、派出所等相关部门不间断上门，加强其思想教

育,进一步释法明理,并就其相关诉求进行深入沟通;密切关注其家庭生活状况,进一步加大对其家庭帮扶力度,确保其家庭基本生活稳定;加强同其兄弟姐妹等亲属朋友沟通,通过各种渠道,引导其回归正常生活,理性反映诉求。为依法规范信访人信访秩序,属地政府和公安局向信访人进一步加强法律法规和政策宣传,使其了解自身诉求的合理性、合法性;对其越级访、缠访、以访施压等违法行为依据芜湖市委政法委等六部门《关于依法处置违法信访行为的通告》(2023)进行法治教育;在日常化解、稳控工作中进一步注重信访人违法行为的证据收集、整理,适时报县委政法委依法处置专班研判,并对其违法行为依法进行处置。

根据调查和访谈显示,全县从事信访维稳工作的领导干部超过半数不是法律专业出身,学历很多实际是在中专(问卷本科及以上多为后期在职或党校学历),年龄集中在45-55岁,对于依法执政和法治思维的了解程度并不高,特别是法律专业在信访维稳工作中的运用。多数领导干部因为工作忙碌,常常不能及时主动学习宪法和法律理论知识,甚至有很多领导干部安排下属参加线上理论测试。在信访维稳工作日常调度中,政法系统熟悉法律的人员参与会商占比较低,部分县级领导干部甚至寄托于依靠打击信访人来维护信访秩序,导致乡镇、村居信访工作散漫,有依赖心理,选择依靠权力可以代替法治维护信访秩序。根据调研显示,全县平均每年举办一次信访维稳业务培训工作,仅有30%左右的信访维稳业务人员参加或了解,培训内容比较单一,培训主要面向县直机关中层干部,基层、县直维稳工作人员参与机会较少,且培训期间代会、缺席频次较高,培训效果并不明显。信访工作人员法治意识和证据材料收集意识不足。部分工作人员在收集证据材料时缺乏规范性和系统性,导致收集到的证据材料杂乱无章、难以使用。这不仅增加了案件处理的难度和成本,还可能因为证据不足或证据矛盾而导致案件处理结果出现偏差。相关部门不能准确区分涉法涉诉信访事项,基层政府很难做到诉访分离,信访工作“三到位”落实情况没有评查单位,检察院和法院在指导各单位做好证据材料的收集和提出法律专业意见方面合力不足。在法制教育方面,统一采取一刀切形式,单方面依赖公安机关对当事人教育,辖区镇、村干部自己也不熟悉法治教育,接访过程、法治教育环节没有会议记录,不熟悉相关工作条款,部分越级信访当事人表示此前并未接受法治教育,与维稳干部陈述存在偏差。

“J镇位于芜湖市N县城中心,人口最多,信访矛盾问题也最突出,越级信访动态频繁,我们处理起来难度特别大,镇里综治办所有人手加起来都不够用,我

们政法委员葛委每天电话忙个不停，陈某某那几个上访户每到两会、国庆、春节都会定期包车或开车去合肥、北京，扬言如果不解决问题，就要去国家信访局登记，给我们的年度考核带来了很大的压力。现在上面又增设了平安法治办，我们的职责更多、更复杂了，没有心思和精力专心从事信访一项工作，更不用提信访人档案整理、诉求沟通这些需要花费大量时间和精力的事情了，上个月我们信访办小伙子徐强被调到其他部门，王所（司法所所长）只能暂时自己兼任写材料的事情，但是王所主要负责社区矫正方面的问题，对信访了解还不够深入，所以之前我们汇报的信访情况存在一些出入，领导问起来也不是很清楚。之前还有个小家伙，镇上发生了越级信访行为以后，他还每天在群里报本地平安，导致县维稳督导室没能及时了解情况第一时间组织化解，这件事情对我们影响也很大，大家都想把工作搞好，但是实在是人手不够、力不从心，有时候电脑还经常卡机，想给大家搞个培训场地都难找，我上个月出差处理一起越级信访的差旅费都是自己垫付的，年底的绩效考核奖一直没发，很多年轻人工作积极性不是很高。而且，我们只是综治办成员单位，没办法调动公安派出所、其他镇上的单位，每次发生越级信访或者需要处理一些信访问题的时候，我自己也不知道何从入手，因为我们没有权限指挥其他部门干活，所以大家也就相互推脱，遇到问题反正有领导担着。”（N06）

信访矛盾根源在于经济下行引发民生、金融领域矛盾，从政府治理内部来看，在于基层矛盾调解纠纷和群众诉求感知不够及时深入，法律政策宣传不够，基础服务不能有效针对源头末梢处化解群众矛盾，高效回应群众诉求水平有待提高。但从问卷调查和访谈结果、实地调研来看，当地干部思想普遍存在误区，选择发生信访涉稳事件，很多都是因为当事人自身问题，或者一味从维护社会秩序角度而不是考虑当事人信访诉求角度解决问题，更加注重维稳和完成上级交办的目标工作，而不是从化解人民内部、集中精力发展经济、提高就业和改善民生、加强社会公共服务福利等角度去柔性化解。

案例：关于高某某信访事项的处理意见

H镇团结村七甲自然村村民高某某5月份到县信访局，反映林权纠纷问题，镇政府坚持选择七甲村民组持有该山场1981年“三定”时颁发的山林权证，但是高某某不予承认该林权证合法性，又不能提出其他合理证据。此外，高某某提出要求将其父高庆贵所有的山场变更其所有，镇林业站称至今未收到高某某提供的经

当地村委会同意的关于要求变更林权的书面申请，未提供高庆贵的四个儿子的山场继承协议等相关材料。根据林权制度改革相关条例，暂不能为其办理相关林权变更手续。高某某多次到镇政府、一次到县政府反映其粮补补贴不到位，少了几万元，经镇财政所仔细查阅档案材料与当事人表述存在差异。针对该起信访案件，镇政府认为是高某某本人思维不清，有点精神模糊，多次反映的问题均是无理取闹，信访处理意见则是书面表述要落实责任人包保，进行稳控，并未行动。

4.2.3 信访维稳工作机制不健全

4.2.3.1 信访维稳队伍配置和管理机制不到位

根据问卷调查结果和实地访谈，芜湖市N县从事干部多数工作时间虽然多为5~10年甚至10年以上，但实际在信访维稳部门工作时间超过5年以上的少之又少，由于当地政府有关键岗位五年轮岗的制度要求，特别是县级政府经常从各镇直接调任干部，从信访维稳岗位上流转和县人大、县政协、县发改委、县商务局等岗位的领导占比超过40%，整个信访维稳工作周期不足三年。基层工作人员从事相关工作时间较长的都是当地社区工作人员或购买服务等等，由于基层严重缺乏人才，包括“三支一扶”“基层特岗”在内相对稳定的工作人员都被调到党政办或其他岗位，留在信访维稳工作上的固定工作人员仅仅占20%左右，以至于大多数人对于信访维稳部门工作职责认识不清，超过半数以上信访维稳工作人员业务不熟悉，表示当前做好信访工作的挑战较大；基层维稳办工作人员从数量上看仅为1—2人，且同时承担大部分综治工作，多数属于编外人员，流动较大；在年龄配置上，基层维稳队伍中年龄超过50周岁的占比接近20%，人员比较老化。根据实地调研，全县信访和维稳办公室设在一起，且同时承担了综治和平安建设、扫黑除恶、普法宣传等多项职能，专门从事维稳工作人员仅有1-2名，人员配置严重不足，机构职能混淆，维稳负责第一人当地政法委员，但政法委员往往只是参加上级召开的会议后没有及时把任务精神传达下去，导致维稳办工作人员工作难以开展；且各镇政法委员在当地任期常常只有2~3年后就去其他岗位，当地领导干部、工作人员流动均十分频繁，导致信访维稳工作交接不了、信息不畅通。此外，信访工作和会议流于形式，专职从事信访的基层工作人员待遇低，工作积极性不高。

“在信访专班方面，近半数以上相关单位至今仍未成立工作专班，各镇维稳办工作人员存在工作时间段离岗的现象。各部门推诿怕担责任，县公安局近半数稳

控信息都要依靠县委政法委传达各镇，而不是使用自己内部信访维稳事项统筹调度平台；各镇对于上级部门下达的信访维稳指令只是单一回复收到，后续稳控事项进展缓慢，甚至出现维稳办负责人不清楚信访人已经进京动态、不了解信访当事人基本情况，敷衍了事等情况。维稳办与信访办职责交叉，多数窗口不办理信访受理事项，态度冷淡，上班迟到、下班早退现象较多。群众信访诉求的档案管理混乱，接待群众服务态度满意指数低，上级单位要求落实的信访隐患排查、矛盾纠纷调处以及信访问题化解任务处理不及时、不到位。”（N02）

“在信访工作专班研判会议上，政法系统内部负责同志长期缺席研判会议，仅仅派业务负责人参会，导致会商研判只有形式、没有结论、无人拍板，公安机关行政处罚职能长期依赖县委政法委统筹协调，会议过后没有落实、信访督查整改成效见缓。新型冠状病毒肺炎疫情以后，芜湖市N县财政收入增速减缓，经济发展水平不高，财政压力较大。相比较芜湖市其他县区，县级财政资金力量偏弱，机关事业单位工作人员待遇明显低于同市其他县区，工作人员积极性不高，县级财政在分配资金时可能无法给予信访维稳工作足够的支持，导致经费总量不足，根据调查，县级财政投入在信访维稳工作的资金占比不高；即使县级单位在信访维稳工作方面投入了一定的经费，但由于管理不善、监督机制不健全等原因，存在资金利用不合理等问题，例如芜湖市N县维稳经费多用于劝返信访人交通、食宿、安抚信访人发放生活补贴等方面，而在县级信访信息数字化平台和公安技术平台方面投入占比也很低。”（N01）

“县政法系统要充分借助各种党建平台和基层活动、国家宪法日等活动，不断加强法律宣传，切实有效提升法治意识，引导群众依法登记信访诉求。公安机关针对证据材料收集、法院检察院司法局针对法制教育工作面向各镇从事维稳工作的人员进行定期、全覆盖培训，信访部门在开展业务培训的同时，丰富信访条例讲解内容，加强培训考核力度，确保培训有切实成效。”（N08）

4.2.3.2 排查化解工作不到位

矛盾纠纷排查化解方面，定期排查次数较少，且流于形式并未深入排查，部分基层单位并未建立常态化的矛盾纠纷排查机制，对于重点领域、重点行业、重点群体也没有定期排查；在重大节日、敏感时期等特殊时段的走访、帮扶工作不到位；多元化解渠道化解矛盾隐患并未完全发挥成效，特别是在人民调解、行政调解、司法调解等方面；在政府网站、社交媒体、热线电话、信访接待等多种渠

道收集到的群众意见和诉求，回复和办结流转率较低；社会组织、志愿者团体等社会力量参与信访维稳工作占比较少。

案例：信访人徐某某自建的杜鹃花培育基地，因众顺石子厂乱倒固废致其基地土壤 pH 值严重超标，杜鹃花死亡率达三分之二，信访要求政府关闭众顺石子厂并给予赔偿。在该例信访案例中，首先，县生态环境分局和县自规局对于当事人情况比较了解，但没有及时上报；信访人所在 J 镇社区在每月定期统计的矛盾纠纷排查中也没有对这些可能存在矛盾风险隐患的领域和群体细致排查。此外，在重要时期的政府信访事项报告上 J 镇对其都是零报告，信访人也没有接到法制教育，曾经通过某些诉求反馈渠道但没有收到满意回复，因此上访。

“政府在信访矛盾的源头排查化解渠道上没有完全调动基层资源和力量。建议充分调动基层网格员力量，通过社区、村居等群防群治力量实时收集社情民意，在信访问题还没有上行之前尽量排查、及时化解，减少上访概率；在走访中发现的生活确有困难、患有疾病或残疾的信访弱势群体，及时上报责任单位，建立对应工作台账，明确保障托底措施，通过开展帮助就业、生活困难补贴、关怀慰问等一系列举措，有效预防一些冲击道德底线的信访涉稳事件发生，切实增强困难群众的获得感、幸福感、安全感。”(N05)

4.2.3.3 情报研判工作难度大

虽然县直单位及各乡镇开展了大量隐患排查、人员信息梳理管控工作，但是相对社会面信访维稳力量仍然薄弱，信息来源渠道较为单一。房地产领域、经济投资等领域等容易产生突发性信访涉稳涉访、群体性事件，且具有不可预测、涉及人数多、易被媒体炒作、社会影响恶劣等特点，重点人员轨迹动态信息来源散乱、难以甄别，情报研判工作难以有效、精准开展。

案例：X 镇某某村村民何某某、周某某等 5 人因反映土地征用的问题前往省信访局登记，据了解，该五名信访人员是自己开车前往合肥，并对外称是其他事由，且在上访前并无任何动态，公安机关在日常人员轨迹动态监测过程中也并未发现任何异常。信访事件发生后，经过多方调查，何某某等 5 人群体上访行为系受他人挑拨煽动，在基层摸排的时候，忽略了信访人思想动态，以及情报信息的收集，因此矛盾激化引发上访。

“芜湖市 N 县信访问题难以化解的很大原因在于情报信息研判，其源头治理的根本在于化解基层矛盾纠纷和了解感知群众诉求，做好矛盾隐患排查和疏导等

工作。因此，要依托网格化平台和综治平台，结合平安创建等工作，充分发挥基层网格员在信访隐患排查、信访矛盾调解等方面作用，从源头防范化解信访涉稳风险；要依托零距离等平台，提前感知预判群众矛盾和信访诉求趋势，提前介入化解矛盾纠纷。”(N09)

“此外，由于芜湖市 N 县在对于信访涉稳人群的管理上没有建立有效的信息共享机制，很多基层工作人员和从事信访维稳相关的干部对于信访人情况不了解，因此在人员动态管理方面难免疏忽。建议将涉稳重点人员划分为 A、B、C 三级，分级建立台账、明确稳控措施和包保责任专班，按照三定三包要求落实工作任务（定领导、定分工、定专人，包掌握情况、包稳控管理、包依法处理）。在日常的村干部网格化工作中，可以要求梳理分析房屋建设、物业管理、劳动争议、交通事故、医患纠纷、退役军人等重点领域信访维稳风险隐患，每日及时上报，并通过网格化系统共享。”(N10)

4.2.3.4 应急处置工作效率低

在处理信访维稳事件时，多数群众选择信访回复周期长，信访受理时限超过预期；选择越级上访的原因是因为信访回复太慢，难以化解矛盾。此外，部分领导干部往往缺乏主动性，未能提前介入、深入群众了解利益诉求，而是被动地等待诉求人上门信访后才采取措施，大大降低了工作效率。信访部门在处理信访问题时，回复周期较长，特别是部分涉法涉诉类案件审理期间让信访人失去耐心，导致工作反复、效率低下。多数信访维稳工作人员选择，部门之间存在沟通协作不畅通、信息不共享等问题。实际从事信访工作人员工作年限较短，对于信访业务缺乏专业知识和专业能力，对于复杂的信访利益诉求难以形成专业性判断，从而影响了处理效率。

“芜湖市 N 县信访维稳工作在处理突发性上访或群体访等问题的时候，存在信息滞后等问题。对于这个问题，公安机关可以依托信息平台查询信访当事人身份信息 and 家庭情况、社会信息，迅速掌握第一手资料，由县委政法委联系信访当事人所在地根据掌握的线索进行劝导和稳控工作，信访局第一时间通过信访平台了解信访当事人的详细诉求和登记情况，了解“三到位”是否到位（即群众诉求合理的解决问题是否到位；诉求无理的思想教育是否到位；生活困难的帮扶救助是否到位）各单位组成专班迅速联系信访当事人对其劝说、劝导，包案领导第一时间接待，相关诉求涉及单位正式答复信访人；如果信访人有极端言行或产生实质

影响的后果，政府专班必须落实责任，避免发生矛盾上行。”(N03)

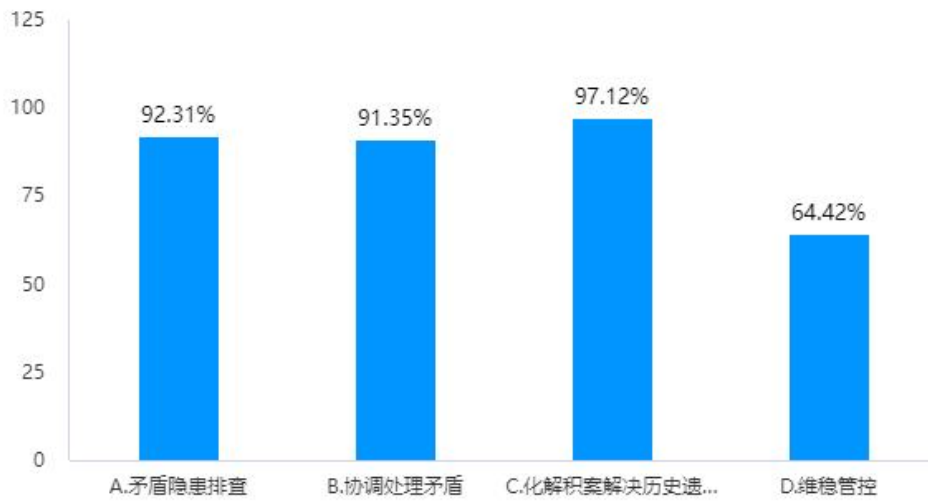
4.2.3.5 协同防控机制不健全

信访维稳工作涉及全县很多单位。当前芜湖市 N 县信访维稳工作主要由县委政法委牵头，县信访局负责接访和向县委汇报信访工作，县公安局主要负责信访重点人员动态稳控，但从公安系统预警到的信息具有滞后性，公安机关与各镇配合并不是特别密切，信访局与各镇的联动机制也不畅通，导致部门信息错位。信访涉稳事件发生后，应当根据事件的性质和严重程度，按照“分级负责”的原则，及时启动应急预案，严格落实应急处置工作责任制。建立政府和相关部门之间纵向和横向的协调联系机制，并未完全实现信息资源共享，确保信息收集、情况报告、指挥处置等各环节的紧密衔接，因此不能够在最短时间内控制事态。

“公安、检察院、法院、司法局会商机制中，并未选派熟悉业务和法律知识的律师参与信访案件分析研判。具体而言：行政复议案件没有形成府院联动机制，在确保有罪的前提下公安机关还不能够做到提前介入案件，快诉、快审、快破，检察机关不能拿出具体化解意见，没有依据法律前提形成有效的会商研判意见，确保“拘后能捕、捕后能诉、诉后能破”，政法系统内部配合协同机制不畅通。就党委机关与各镇的联动而言，往往各镇得到的信访信息都是从信访部门流转，但维稳方面信息先由公安机关下发指令，这些指令实际上都是要经过党委政法委传达后各镇才执行，存在滞后性。”(N07)

结合问卷调查，在地方政府处理越级信访工作难点方面，有 101 人选择化解积案解决历史遗留问题是最为困难的工作，占比 97.12%，其次是矛盾隐患排查，有 96 人选择，占比 92.31%，第三是协同处理矛盾，有 95 人选择，占比 91.35%；可以看出，芜湖市 N 县从事信访维稳工作的人员处理越级信访、群体访等事件，需要从排查信访隐患、妥善协调处置、及时会商研判、提高应急处置效率和协同处置等方面开展。

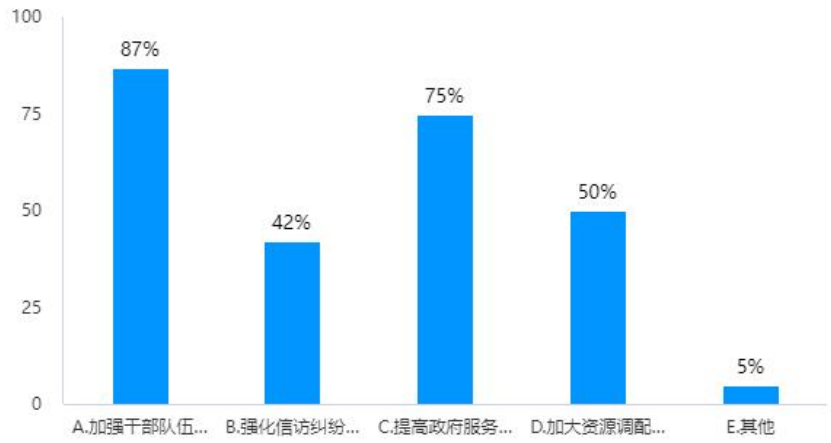
通过问卷调查分析 N 县信访维稳问题产生的原因，为 N 县信访维稳问题提供有针对性的化解策略，通过问卷设计了关于 N 县“信访维稳工作的难点”“意见建议”等调查部分，根据回收的问卷数据得出下列分析结果：



数据来源：问卷调查

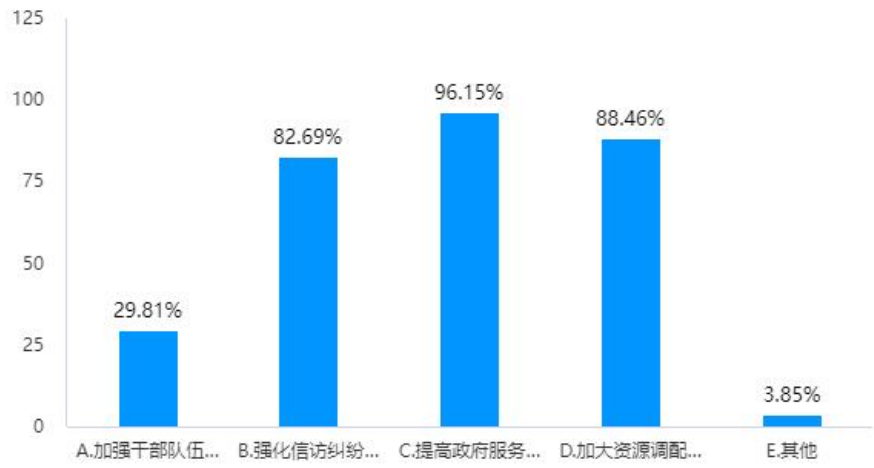
图 4-15 信访维稳工作难点统计图

根据问卷调查结果，在给本地信访维稳工作的意见建议上，信访及有信访登记记录人员中有选择“加强干部队伍建设，提升政府信访维稳主体能力”有 87 人，占比达 87%，75 人选择“提高政府服务效能，创新信访维稳治理高效模式”，占比 75%，42 人选择“强化信访纠纷调处，推进完善信访维稳体制机制”，占比 42%，50 人选择“加大资源调配力度，加快智慧信访服务平台建设”，占比 40%，5 人选择其他，占比达 5%；信访维稳工作相关人员中选择“强化信访纠纷调处，推进完善信访维稳体制机制”人数有 86 人占比 82.69%，100 人选择“提高政府服务效能，创新信访维稳治理高效模式”，占比 96.15%，92 人选择“加大资源调配力度，加快智慧信访服务平台建设”，占比 88.46%，31 人选择“加强干部队伍建设，提升政府信访维稳主体能力”，占比 29.81%，4 人选择其他，占比 3.85%；一般群众中选择“加大资源调配力度，加快智慧信访服务平台建设”人数最多，有 74 人占比达 72.55%，有 25 人选择“加强干部队伍建设，提升政府信访维稳主体能力”，占比 24.51%，22 人选择“提高政府服务效能，创新信访维稳治理高效模式”，占比 21.57%，70 人选择“强化信访纠纷调处，推进完善信访维稳体制机制”，占比 68.63%，6 人选择其他，占比 5.88%。下图为三类人员对本地信访维稳工作意见建议数据图：



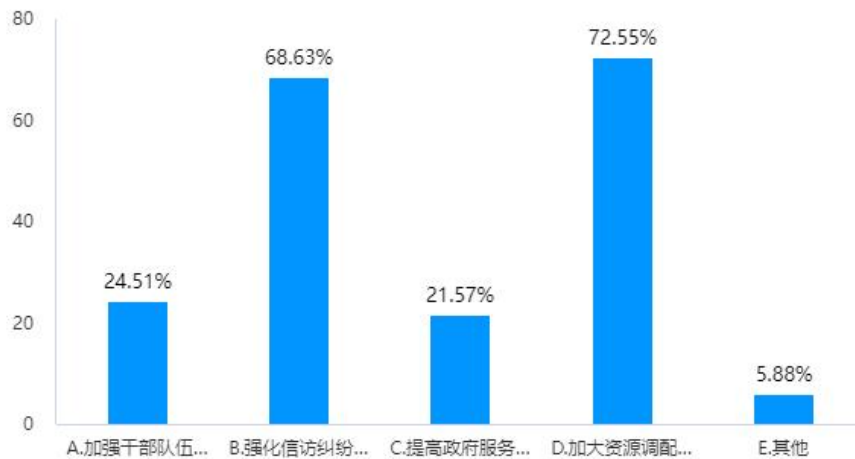
数据来源：问卷调查

图 4-16 信访及有信访登记记录人员信访维稳工作意见建议



数据来源：问卷调查

图 4-17 信访维稳工作相关人员信访维稳工作意见建议



数据来源：问卷调查

图 4-18 一般群众信访维稳工作意见建议

在面向一般群众的调查问卷中，结合数据分析，揭示了信访维稳工作面临的深层矛盾与改革机遇。数据显示，47.06%的群众仍依赖非正式社会关系解决困难，折射出制度性渠道公信力不足的困境。信访途径虽以 61.76%的重视度和 55.88%的效率优势吸引群众，却在实践中遭遇制度体系缺陷（61.76%）与政策执行偏差（65.69%）的双重掣肘，形成“高期待、低效能”的认知鸿沟。青年群体在司法途径使用率（43.75%）与信访认知空白（45.83%）间的割裂，本科学历群体信访参与度（50%）与不满度（59.26%）的倒挂，暴露出信访制度供给与群众需求的结构性错位。值得警惕的是，68.63%的受访者指认干部思想认识缺位，74.07%的不满意群体聚焦体制机制缺陷，凸显制度执行者与制度设计的协同失效。此外，强化 85.29%群众认同的纠纷化解核心职能；推进 72.55%群体呼吁的智慧平台建设，破解 56.86%受访者诟病的部门协作梗阻；重塑干部队伍服务意识（63.73%）与专业能力（50%），扭转信访工作“被动兜底”的惯性思维。唯有实现制度刚性与服务弹性的动态平衡，方能将群众的制度性期待转化为治理效能的有效增量。因此，一般群众的问卷中反映出制度体制改进对于提升 N 县信访维稳工作效能的重要意义。

在面向信访维稳相关工作人群的问卷调查数据中，信访隐患排查（99.04%）与积案化解（97.12%）既是核心职能也是最大痛点，二者相互交织形成工作闭环中的关键堵点。此外，制度性缺陷呈现双重困境：56.73%的受访者指认制度体系

缺陷，52.88%关注政策执行偏差，二者构成互为因果的系统性矛盾。更严峻的是，90%以上群体认为干部思想认识缺位，76.19%的硕士群体与92.86%的被动从业者同时指证业务能力不足，揭示队伍建设存在“思想-技能”双短板。值得注意的是，本科群体对智慧平台建设的支持率（70.83%）显著低于其他学历层级，暴露出数字化转型中的群体认知断层。改进策略呈现清晰共识：96.15%的受访者呼吁服务效能提升，88.46%主张智慧平台建设，昭示治理现代化转型的迫切需求。但深层分析显示，工作积极性与队伍建设重视度呈正相关，这提示构建“制度创新-数字赋能-能力重塑”三位一体改革框架的意义：通过信访积案分类处置机制破解历史顽疾，依托智慧平台建设弥合部门数据壁垒，建立分级培训体系针对性提升干部队伍的政治素养与数字治理能力，最终实现信访维稳工作从压力应对型向源头治理型的根本转变。因此，信访维稳工作群体的问卷中反映出政府主体能力建设，尤其是干部思想认识和干部队伍建设是化解信访维稳问题的重要途径。

在信访及有信访登记群体的调查问卷中，揭示了信访群体诉求特征与部门工作效能间的深层矛盾。数据显示，45%的不满意评价与60%的积极解决能力认知并存，凸显信任建立与成效落地的结构性失衡。信访群体中83%选择揭发检举作为诉求动因，却在完全解决时获得100%覆盖率的特殊现象，既反映监督举报渠道的有效性，也暴露出常规诉求响应机制的滞后性。值得注意的是，85%受访者指出干部主动服务意识缺失，且该问题在完全解决诉求群体中仍高达70.59%的选择率，表明服务意识危机已超越单纯能力范畴，成为系统性治理短板。矛盾焦点集中体现在三个维度：其一，政策执行偏差与诉求解决效能形成恶性循环，68%的群体性指征揭示制度空转风险；其二，合法权益受损群体31.11%的不满意率，折射出基础权益保障机制的脆弱性；其三，50-60岁群体的评价两极分化与35-50岁群体的高认可度，凸显年龄分层背后的诉求类型差异。值得警醒的是，17%完全解决诉求群体中仍有35.29%认为部门不重要，这种价值认同断裂提示信访工作的社会认同危机。改进策略应聚焦三大着力点：首先，建立干部服务效能与职业发展的强关联机制，将80%群体呼吁的队伍建设转化为可量化的考核体系；其次，针对揭发检举类诉求建立全流程透明化处理通道，将其100%解决率的成功经验制度化；最后，运用35-50岁群体的高信任度构建“信访体验官”机制，形成问题预警与效能提升的闭环系统。根本出路在于将信访工作从矛盾化解终端转变为社会治理前端，通过智慧平台建设实现诉求分流的精准化与响应机制的预防性转

型。因此，反映出政府工作效能特别是监督机制对于信访维稳工作的重要价值。

根据上述问卷分析，可以总结得出以下信访维稳工作化解难度大的几点主要原因：一是政府信访维稳主体能力不足，二是信访维稳干部队伍建设不足，三是全面提高政府依法行政能力不足，四是信访维稳工作法治化建设仍需完善，五是信访维稳工作机制需要进一步健全。

第5章 芜湖市N县信访维稳工作优化策略

5.1 提升政府信访维稳主体能力

根据论文运用的社会冲突理论,信访作为一种人民内部矛盾,其问题的化解需要政府主动担当化解,根据协同治理理论,要通过明确治理责任的主体,来推动多元主体参与,因此,只有夯实信访维稳主体能力,才能建立更好的公信力,号召社会力量、组织力量共同参与化解群众信访诉求。此外,协同治理理论中也明确提及,政府可以通过政策引导、资金支持等鼓励多元治理,信访主体建设中的相关化解策略也是理论与实际结合的例子。协同治理理论中提出资源优化配置、职能合理分工来提高工作效率,论文化解策略中提到要加强信访维稳干部队伍建设,明确干部职责,定期培训提升干部能力等措施体现了这一点。

基层政府信访维稳主体能力建设关键在于提升政府自身工作能力和公信力。政府自身能力提升需要加强信访维稳干部队伍建设,通过打造高水平、高素质、高效率、高要求的信访维稳干部队伍,来处理群众信访诉求;此外,政府行政部门、司法执法等部门必须坚持依法行政,提升政府公信力和形象,让群众遇到问题信法、找法,而不是信访、找访。资金方面,县级政府应根据信访维稳工作的实际需要,确保在财政预算中给予足够的资金保障,这包括考虑信访接待、案件调查、矛盾调解、人员培训、信息化建设等各方面的资金需求。可以设立专门的信访维稳工作专项资金,实行专款专用,同时,加强对专项资金使用情况的监督和审计,确保资金使用的合规性和有效性。人才方面,首先是要引入既懂信访业务又精通法律、心理学、社会学等多学科知识的复合型人才,目的是在处理复杂信访案件时,能够从多角度、深层次分析问题,从而提高信访维稳问题的解决效率和效果;其次是提高信访工作人员对国家和地方的政策法规的熟悉了解,从而更加准确把握政策精神,为信访人提供准确、权威的解答和指导。明确监督职责与权限,界定清晰职责,县级政府应明确信访维稳部门及其相关单位的职责和权限,确保各部门在监督过程中不出现工作重叠或推诿现象。通过制定详细的职责清单,明确各部门的监督范围和任务。建立责任追究机制,对于在信访维稳工作中失职、渎职的部门和个人,应建立严格的责任追究机制,确保监督的有效性。加强信访维稳监督队伍的建设,通过培训、交流等方式提高工作人员的业务水平

和监督能力。培训内容应包括法律法规、政策解读、监督技巧等方面，根据工作需要，合理配置监督人员，确保有足够的人力资源投入到信访维稳监督工作中。结合实际情况，采取定期检查、不定期抽查、专项督查等多种方式，对信访维稳工作进行全面、深入地监督。积极拓宽社会监督渠道，鼓励公众通过举报、投诉等方式参与信访维稳监督工作。同时，建立健全举报奖励制度，激发公众参与监督的积极性。

5.2 加强信访维稳干部队伍建设

县级政府信访维稳工作人员要改变工作中的思想认识，要加强政策宣传和解读工作力度，提高信访人对政策的理解和认同度。同时加强与信访人的沟通和交流工作力度，及时回应他们的关切和诉求。

县级政府可以通过召开调度会议等方式，传达上级单位关于信访维稳工作的决策部署，做好大局观念宣传引导，建立有效的干部工作能力与工作作风评价考核制度。通过定期开展培训的方式，组织干部参加信访维稳工作专题培训，邀请专家学者和经验丰富的信访工作者进行授课。培训内容可以包括信访政策法规、矛盾纠纷调解技巧、心理疏导等方面，提高干部的业务水平和应对能力。

明确各级各部门和干部的责任分工。确保每个环节都有人负责，每个问题都有人解决。同时，加强对责任落实情况的监督检查，确保各项任务落到实处。严格责任追究：对于在信访维稳工作中失职渎职、推诿扯皮、敷衍塞责的干部，要依法依规进行严肃处理。通过严格的责任追究机制，增强干部的责任感和使命感，推动他们更加积极地投入到信访维稳工作中去。

5.3 全面提高政府依法行政能力

根据社会治理理论，信访维稳工作作为新时代备受关注的治理实践，通过多元治理和法治保障构建政府主导的多元治理格局，论文化解策略中提到公检法司等各相关部门与信访部门的密切配合、高效协作不仅仅在于化解涉法涉诉类信访矛盾、维护非法信访社会秩序等方面有重要作用，更是坚持政府主导下法治力量参与社会实践的多元治理新模式理论与实践结合的典型。公安、检察院、法院、司法局等部门提高政治站位，秉持公正司法、公平执法的理念，努力让每个案件当事人感受到公平正义，强化法律在化解信访矛盾中的重要作用，不断化解涉法涉诉类信访案件矛盾。充分发挥公安机关及政法系统内部平台力量，在社会面加大法律宣传，一方面让群众了解政策、具备防范诈骗的识别能力，另一方面也让

群众清楚合法信访、依法信访的重要性。

5.4 推进信访维稳工作法治化建设

在论文化解策略的最后一部分关于推进信访维稳工作法治化方面，运用了社会治理理论中提到的提供法治保障，通过依法依规建立各项法律体系，推进政府决策民主和科学化；另外还提到要强化技术创新，通过数据平台和各种新媒体力量进行信访维稳法治宣传教育，都运用了社会治理理论的重要部分。推进信访维稳工作法治化建设，需要从加大法治宣传教育力度、推动信访流程法治化建设、健全信访维稳监督考核机制三个方面开展。

5.4.1 加大法治宣传教育力度

在当前复杂多变的社会环境中，信访问题涉及面广，利益诉求多样，通过强化法治宣传教育，不仅能够提升公众的法律意识和法治观念，还能引导群众以理性、合法的方式表达诉求，有效预防和化解矛盾纠纷。首先，定期开展信访维稳法治宣传教育，教育对象包括但不限于信访群众、基层工作人员、企事业单位员工、学校师生等，教育内容应涵盖信访相关法律法规、权利义务、处理程序、救济途径等，重点讲解《信访工作条例》等法规，明确信访活动的合法边界，引导群众依法信访，理性维权。此外，通过剖析典型信访案例，以案说法，增强教育的说服力和感染力。其次，创新法治宣传教育平台，充分利用互联网、新媒体平台，如官方网站、微信公众号、短视频平台等，发布法治宣传教育内容。线下则通过法治讲座、N县地方特色周朗法治文化馆、农民普法馆等形式，将法治元素融入社会，营造浓厚的法治氛围。第三，建立健全信访维稳法治宣传教育的监督评估机制。评估指标应包括公众法律知晓率、法治观念提升情况、信访案件依法处理率等。通过问卷调查、座谈会、专家评审等方式收集反馈，及时调整宣传教育策略，确保教育活动的针对性和有效性。最后，信访、司法、教育、文化、媒体等部门应加强协作，形成工作合力。通过联合举办活动、共享教育资源、共同策划宣传方案等方式，提高宣传教育的覆盖面和影响力。同时，加强与社区、学校、企业的合作，将法治宣传教育渗透到社会生活的各个角落。

5.4.2 推动信访流程法治化建设

推动信访维稳流程法治化建设，可以从以下几个方面着手。首先，要完善与信访维稳相关的法律法规体系。通过立法手段，明确信访维稳工作的法律地位、职责权限、工作流程和法律责任，为信访维稳流程的法治化提供坚实的法律保障。

同时，可以通过制定适应地方政府关于信访维稳工作的实施意见，面向社会征求意见，及时修订不适应社会发展需要的法律法规，确保法律法规的时效性和适用性。其次，要强化法治意识，提升工作人员法律素质和法治意识。通过加强法治宣传教育，提高工作人员的法律素养和法治观念，运用法治思维和法治方式处理信访问题。此外，还要加强工作人员的业务培训，提升处理信访问题的能力和水平，确保能够依法、公正、高效地处理信访案件。第三，要规范信访流程，确保依法办理。在信访维稳流程中，要严格按照法律法规的规定进行操作。从信访事项的受理、登记、调查、处理到答复、复查、复核等各个环节，都要有明确的法律规定和操作流程。同时，要加强对信访流程的监督和管理，确保每一步都依法进行，防止出现违法违规行为。对于信访人的诉求，要依法进行甄别和筛选，对于合理合法的诉求，要积极予以解决；对于不合理不合法的诉求，要耐心进行解释和疏导，引导信访人依法表达诉求。最后，推动信访维稳流程法治化，还需要建立健全监督机制。通过加强对信访维稳工作的监督和管理，确保各项法律法规和规章制度得到严格执行。同时，要加强对信访处理结果的评估和反馈，对于处理不当的案件，要及时进行纠正和处理。此外，还要建立健全信访维稳工作的责任追究机制，对于违法违规行为进行严肃处理，确保信访维稳流程的法治化得到有效实施。

5.5 推进完善信访维稳工作机制

在论文化解策略的第四部分中关于信访维稳各项工作机制完善方面，运用了协同治理理论，其中包括建立长效运行与监督机制，其中监督机制也融合了社会治理理论中关于拓宽鼓励公众积极参与表达和有效沟通，例如在化解策略中提到通过网格化、五老、乡贤等群众力量参与，线上可通过 N 县地方政府设置的零距离等平台来提前感知群众矛盾诉求，从而将矛盾在源头处以更加明晰的方式化解，防止矛盾风险继续上行，这是一种引导社会力量提前介入化解的理论与实践相结合策略。

5.5.1 健全问题排查机制

健全信访问题排查化解机制需要从体系上把握。首先，要健全信访前端预防机制，包括重点领域（如房地产物业、金融投资、征地拆迁等）要制定风险研判清单。

其次，要健全信访中端收集机制，通过建立问题反馈渠道，如 12345 热线、

网络舆情、基层走访等渠道，在收集过程中按照标记分级别分类别对信访事项登记管理；另外，要健全信访后端化解机制，对于跨部门的信访事项，应当由牵头部门统筹调度，根据分级分类的信访问题依次化解，例如社区调解等机构负责可以化解的简单信访问题；司法、仲裁、环保、行政执法等行业主管部门负责处理行业内部较为复杂的信访问题；对于难以化解的信访矛盾，通过政府领导包案、行业部门配合、上级部门研判等方式尽量尝试化解，还可以适当引入社会组织、律师团队、心理咨询师等第三方参与矛盾化解。通过构建覆盖预防、排查、化解、反馈、提升的闭环管理体系，实现从被动应对向主动治理、从碎片化管理向系统化治理的转变。

5.5.2 健全情报收集机制

虽然县直单位及各乡镇开展了大量隐患排查、人员信息梳理管控工作，但是相对社会面信访维稳力量仍然薄弱，信息来源渠道较为单一。房地产领域、经济投资等领域等容易产生突发性信访涉稳涉访、群体性事件，且具有不可预测、涉及人数多、易被媒体炒作、社会影响恶劣等特点，重点人员轨迹动态信息来源散乱、难以甄别，情报研判工作难以有效、精准开展。运用大数据、人工智能等技术手段加强数据分析与研判，识别潜在的社会矛盾和信访风险，加强预警信息的准确性和及时性。充分运用公安情报系统、人员轨迹追溯系统，信访部门信访登记等系统，并打破部门信息共享壁垒，关键信息及时共享、及时预警。利用现代信息技术手段，完善县级信访维稳信息平台，实现更高水平信访案件的网上受理、流转、督办和反馈等功能。同时，运用零距离、12345 热线等群众诉求渠道加强数据分析和挖掘，为决策提供科学依据，通过智能分析系统对信访案件进行风险评估和预警提示，提高工作的针对性和实效性。

5.5.3 健全会商研判机制

公安、检察院、法院、司法局会商机制中，并未选派熟悉业务和法律知识的律师参与信访案件分析研判。具体而言：行政复议案件没有形成府院联动机制，在确保有罪的前提下公安机关还不能够做到提前介入案件，快诉、快审、快破，检察机关不能拿出具体化解意见，没有依据法律前提形成有效的会商研判意见，确保“拘后能捕、捕后能诉、诉后能破”，政法系统内部配合协同机制不畅通。就党委机关与各镇的联动而言，往往各镇得到的信访信息都是从信访部门流转，但维稳方面信息先由公安机关下发指令，这些指令实际上都是要经过党委政法委传

达后各镇才执行，存在滞后性。

5.5.4 健全矛盾化解机制

健全信访问题矛盾化解机制，可以从以下几个方面展开工作：一是要明确信访工作责任制度，根据调查，芜湖市N县信访职责分工并没有系统、全面的文件，领导干部责任考核标准也不明确；二是畅通信访诉求渠道，有效化解群众诉求。通过加强信访服务水平和服务质量建设，提高信访问题网上化解效率，通过来信、来访、来电、网投等多种信访渠道方便群众随时随地反映问题。同时，加强网上信访事项的办理和督办，确保群众诉求得到及时有效回应；三是要依托多种方式有效化解问题。包括多元化解机制，整合政府、社会、市场、人民调解、行政调解、司法调解、社会组织、志愿者等多种力量，共同参与信访矛盾化解工作，多元化解矛盾纠纷；四是强化源头治理和预警机制，建立健全矛盾纠纷排查化解机制，加强对重点领域、重点人群的矛盾纠纷排查，做到早发现、早预防、早化解。同时，完善信访风险评估和预警机制，对可能引发信访问题的重大事项进行风险评估，制定应对预案，防止矛盾激化。五是开展信访专项救助活动。针对生活困难的信访人，特别是妇女、儿童、残疾人等特殊群体，提供必要的经济援助和生活保障。同时，加强心理疏导和人文关怀，帮助信访人解决实际问题、改善生活状况。

5.5.5 健全部门联动机制

党委政法委牵头会商需要刑事打击的非法信访案件；公安机关内部抽调办案经验丰富的民警，各镇抽调信访维稳工作经验丰富、工作态度良好的业务负责同志从事维稳工作。建立健全专班信访维稳联动机制，加强与上级政府、司法机关、社会组织等的沟通协调，形成上下联动、左右互动的工作格局。

一是信访维稳调度会议机制，每周通过信访维稳调度会议及时掌握动态；二是信访分析研判机制，主要通过信联办分析研判，首先认定“三到位”是否到位；三是维稳调度指令机制，通过维稳安保指挥部工作指令，统筹指挥领导；四是部门协作机制，检察院提前介入案件，法院公平、公正、依法判决，司法局把好行政复议关，各部门配合默契，互相支持。

5.5.6 健全信息共享机制

根据信访涉稳重点人员日常表现，稳妥落实包保责任。此外，要及时、准确、公开、透明地向群众宣传解读政策文件、法律法规等内容，增强群众的法治意识

和政策认同感。推动社会治理重心下移、力量下沉、资源下沉，完善基层治理体系、加强基层组织和队伍建设等措施，提高基层社会治理水平和矛盾纠纷化解能力。强化科技支撑和工作制度保障，搭建芜湖市 N 县基层治理平台，整合网格内涉及公安、应急等相关单位的信息，在矛盾隐患排查与平安建设、社会综合治理过程中，及时向指挥部进行涉稳信息推送，发现问题、识别风险、及时上报。

5.5.6 健全应急处置机制

一是明确涉及部门职责。在信访维稳应急处理机制中，县级政法委积极做好应对和处置信访涉稳事件的协调、指导工作；配合相关部门做好应急事件的分析和研判，为应急指挥部决策提供意见参考。公安机关做好情报信息工作，维护事件现场的治安秩序，依法处置事件中扰乱社会秩序、危害公共安全、侵犯公民人身安全和公私财产安全的行为。司法局负责协调需要司法行政机关、本地执业律师、人民调解组织参与事件的调处工作，推动多元化解。信访局协助做好信访涉稳群体的对话、疏导、化解、劝返等工作。其他涉及单位参与处理，例如：县住房和城乡建设局参与处置因土地房屋的征收、改造以及拖欠农民工程款等问题引发的信访涉稳事件，同时参与处置因房屋质量、延期交付、物业管理等问题引发的信访涉稳事件。退役军人事务局参与处置退役军人因退役安置、优抚待遇等问题引发的信访涉稳事件。

二是明确现场应急处置要求。发生越级信访、进京访、群体访事件，主要负责人迅速赶到现场直接与群众代表对话，开展疏导、劝解工作，解疑释惑，表明态度，并告知当事人相应的救济渠道及正当的申诉方式，通过合法手段和途径维护自身合法权益；各单位分管负责同志迅速研究当事人的合理要求，提出解决方案，努力化解矛盾；对涉及群众利益问题，指定专人及时解决。

三是明确异地聚集信访处置要求。指派有关负责人率领工作组赶赴现场，开展疏导、化解和接返工作。公安机关切实维护现场治安秩序、依法迅速采取有效管制措施，控制现场事态的发展，保护人身安全；搜集并固定事件发生现场违法犯罪行为的证据；适时采取紧急处置措施，控制局势，平息事态，恢复正常社会秩序；对事件中违法犯罪的人员，依法打击处理。

四是明确应急小组职责。信访涉稳事件发生后，县委政法委牵头相关部门成立信访维稳工作专班，成员由有关单位负责人组成。收到越级信访、群体访等动态以后，各单位迅速联动。

5.5.7 健全信访维稳监督考核机制

首先，要明确信访维稳监督考核的目标，即确保信访工作的高效、公正、透明，以及群众合法权益的有效维护。其次，要完善信访维稳工作制度，建立健全信访工作责任制：按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，对信访案件的受理、调查、处理、反馈等各个环节进行规范，确保信访工作有章可循、有据可查，要实现信访案件的电子化、网络化管理，提高信访工作的效率和透明度。第三，要建立多元化监督体系，形成全方位的监督网络。设立信访工作监督委员会，邀请人大代表、政协委员、社会知名人士等参与监督。要制定信访维稳工作考核标准，定期对各级信访部门的工作进行考核评估。同时，根据信访案件的变化情况，进行动态评估，及时调整工作策略。要加强信访案件督查督办：对重大、复杂、疑难信访案件进行督查督办，确保案件得到及时、公正地处理。对于处理不力的案件，要追究相关责任人的责任。

5.6 健全不同类型信访维稳问题化解策略研究机制

根据芜湖市 N 县不同信访涉稳群体利益诉求，其问题类型可以划分为：待遇保障型、就业安置型、精准服务型、权益维护型、工资补偿型、历史遗留型、涉法涉诉型。结合不同类型信访维稳问题特点和化解实践，芜湖市 N 县信访维稳工作可根据其类型为后续信访维稳工作总结提炼出具有适用价值的模式化化解策略。

5.6.1 待遇保障型信访问题化解策略

芜湖市 N 县待遇保障型信访案件主要包括：退休教师、村医、民师、退役军人、91 届中专生、农民工等群体。主要涉及工资、社保、福利、退休金等与个人或群体利益直接相关的诉求。常见类型包括：单位未按时支付工资、单位未按规定缴纳社保或缴费基数不足、住房补贴、医疗报销等福利未落实、退休金计算、发放不及时或标准不合理。针对该类型信访问题，主要化解策略如下：一是强化政策法规宣传渠道，做到公开透明；二是多部门联动处置，召开专门会议，必要时引入司法仲裁或调解；三是注重心理疏导，帮助信访人缓解情绪，理性解决问题。

5.6.2 拆迁安置型信访问题化解策略

拆迁安置型信访问题的主要类型有：补偿标准争议，即群众对补偿金额、方式不满；安置房问题，即安置房质量、位置、交付时间等不符合预期；程序不规范，即拆迁程序不透明，未充分征求群众意见；历史遗留问题，即因政策变化或

执行不到位导致的长期未解决问题；生活保障问题，即拆迁后就业、教育、医疗等配套服务不到位。化解策略包括以下：一是完善政策法规，确保有法可依。制定合理补偿标准，根据当地经济发展水平和实际情况，制定公平、透明的补偿标准；明确安置政策：确保安置房质量、位置、交付时间等符合群众需求；加强政策宣传，通过多种渠道向群众宣传拆迁安置政策，确保群众知情。二是规范拆迁程序，保障公开透明在拆迁前充分听取群众意见，尊重群众选择。三是加强沟通协调，化解矛盾。设立专门机构或热线，及时回应群众诉求。引入第三方机构调解争议，对情绪激动的群众进行心理疏导，引导理性表达诉求。四是邀请人大代表、政协委员、媒体等参与监督。五是加强后续服务，对拆迁群众进行跟踪服务，解决后续问题。

5.6.3 精准服务型信访问题化解策略

精准服务型信访问题的特点包括：问题多样化，涉及民生、经济、社会管理等各个领域；诉求具体化，群众反映的问题往往具体明确，需要针对性解决；服务需求高，群众对解决问题的效率和质量有较高期待；化解难度差异大，有些问题可通过政策调整快速解决，有些则涉及深层次矛盾，需要长期努力。化解策略如下：一是深入实地调研，深入基层实地了解群众真实需求，确保了解群众诉求和有效沟通；二是明确责任主体，明确问题解决的时限，提高效率。三是提供精准提供服务。通过设立综合服务窗口，提供政策咨询、问题受理、法律援助等一站式服务，对信访问题实行全程跟踪，确保问题解决到位。四是开展满意度评价：通过问卷调查、电话回访等方式，了解群众对问题解决的满意度。五是加强源头治理：通过政策优化、矛盾排查等措施，减少问题发生。

芜湖市 N 县精准服务类信访问题集中表现在小区物业、房屋质量等信访案件中，对此，芜湖市 N 县化解策略是通过与住建部门沟通，联合人大、政协、物业、律师代表等召开半年一度的座谈会议，依托全县零距离群众投诉平台和 12345 热线梳理汇总的问题，面对面答疑解惑，把能够当场回复化解的矛盾现场处理；对于部分复杂的问题，一方面建立成立县领导包案制度，定期接访，做好人员稳控；另一方面成立工作专班定期带案下访，节假日、重要时间节点上门慰问、帮扶救助生活有困难的，疏通化解有心结的、依法教育思想顽固的重点群体。

5.6.4 权益维护型信访问题化解策略

权益维护型信访问题的主要类型包括：劳动权益问题：如工资拖欠、社保缴

纳不足、工伤赔偿等；财产权益问题：如征地拆迁补偿不合理、财产被非法侵占等；人身权益问题：如人身伤害、医疗事故、环境污染等；消费者权益问题：如商品质量、服务纠纷等；其他权益问题：如教育、医疗、住房等领域的权益受损。化解策略如下：一是完善政策法规，细化政策标准，通过多种渠道向群众宣传权益保护政策，提高群众法律意识。二是提供法律援助，加强法律咨询：通过热线、网络等平台为群众提供法律咨询。三是优化信访机制，简化信访流程，提高信访处理效率，减少群众等待时间；建立联动机制，各部门协同处理复杂问题，形成合力。四是注重心理疏导。对情绪激动的群众进行心理疏导，引导理性表达诉求。

5.6.5 工资补偿型信访问题化解策略

工资补偿型信访问题的主要类型包括：工资拖欠，企业未按时支付劳动者工资；工资克扣，企业以各种理由克扣劳动者工资；补偿不足，如加班费、工伤赔偿等未按标准支付；历史遗留问题，因企业破产、改制等原因导致的长期未解决工资问题。化解策略如下：一是健全工资支付法规，明确工资支付的时间、标准和责任。二是制定补偿标准，如加班费、工伤赔偿等，确保标准合理透明。三是加强政策宣传。四是强化监督问责。加强劳动监察，定期开展工资支付专项检查，及时发现和解决问题。建立举报机制，鼓励劳动者举报工资拖欠和克扣行为。严肃追责问责，对拖欠工资的企业和个人进行严肃处理。在充分考虑当地经济发展水平、物价水平以及被征地拆迁群众的实际需求的基础上为当事人提供过渡性支持措施，如发放生活补贴、促进再就业等以缓解当事人生活压力；与此同时针对调查属实的情况，提供渠道帮助当事人要回工资，对于不符合政策要求的工资补偿，充分合理解释到位。

5.6.6 历史遗留型信访问题化解策略

历史遗留型信访问题的主要类型包括：土地纠纷问题，如征地补偿、土地权属争议等；房屋产权问题，如房产证办理、拆迁安置等；社会保障问题，如养老保险、医疗保险等未落实；企业改制问题，如职工安置、工资拖欠等；其他问题，如环境污染、教育资源分配等。历史遗留型信访问题通常因时间跨度长、涉及面广、政策变化复杂等原因，解决难度较大。这类问题往往涉及群众的切身利益，如土地纠纷、房屋产权、社会保障等。化解历史遗留问题需要从政策、法律、机制、资源等多方面入手，采取综合措施，逐步推动问题解决。通过全面排查梳理，建立问题台账，对历史遗留问题进行系统梳理，明确问题类型、涉及人员、时间

跨度等。分类分级处理，根据问题性质、紧急程度、涉及范围等进行分类分级，制定针对性解决方案。提升基层能力，加强基层干部培训，提高问题预防和化解能力。具体措施如下：通过查阅历史档案、走访当事人等方式收集证据材料，为解决问题提供依据。通过召开座谈会、听证会等方式加强互动和交流，增强解决问题的透明度和公信力。加强与相关部门的协作配合，形成工作合力；加强督促检查力度确保各项措施落到实处。

5.6.7 涉法涉诉型信访问题化解策略

涉法涉诉类信访问题主要是指信访人上访对象为公检法等政法系统，此类案件在信访维稳工作中通常与其他信访类型区分开来，其化解策略主要是政法委牵头，提高政法系统公正司法、公平执法透明度，并加快政法系统内部协同，提高工作效率，特别是在依法规范信访秩序专班上，要建立协同工作机制。

结合以上七类信访问题的表现和政府在不同信访案件中的化解与稳控方式，以及每一类信访案例中化解策略的具体表现及分析情况，通过表格的形式，更加形象直观地对不同类型信访案件的化解方式进行对比，可以总结得出，芜湖市N县在化解类型化信访维稳工作中，主要采取了下列具有适用性的策略：一是成立工作专班。一方面与当事人协调沟通，另一方面做好信访人思想动态与轨迹动态情况了解，专班按照属地、分级、分层的要求，实行包保稳控；二是依法依规。即严格按照地方政府政策和国家法律法规，公正、公开、透明，对政策未讲解或贯彻到位地方进行完善，对公检法司政法系统内部加大监督力度，严格要求明确执法；三是部门协商。通过多部门协调联动机制共同化解信访事项，提高问题解决效率；四是应急处置。包括必要的政策解释、领导接待、心理帮扶、生活帮扶、依法规范信访秩序措施等。结合信访工作实践，上述四类适用性化解策略在处理多数类型化信访维稳问题中都得到了应用，多数地方基层政府其实也有类似经验，但问题处理是否到位、化解是否及时、群众是否满意、后续是否遗留等等，取决于上述四种策略落实程度，其落实情况则应当通过建立量化考核标准执行。

结论与展望

研究结论

本研究基于芜湖市 N 县的实证调研，深入探讨了基层政府信访维稳工作的现状、问题及优化策略。通过实地调研、数据分析及多方访谈，得出以下主要结论：

当前，芜湖市 N 县信访维稳问题主要包括：待遇保障型、就业安置型、精准服务型、权益维护型、工资补偿型、历史遗留型等，涉及涉军、征地拆迁、房地产物业、投资受损、欠薪农民工等群体，利益诉求复杂，根源复杂。

芜湖市 N 县信访维稳工作问题的原因在于：一是基层主体责任落实不到位。主要表现在维稳工作人员担当和责任意识不足、法治意识淡薄、基层维稳队伍配置和管理不足等方面。二是工作机制存在不足。主要表现在排查化解、分析研判、应急处置、协同防控等方面。三是由于历史遗留等客观因素影响，部分信访维稳工作化解难度大、效率低。

化解芜湖市 N 县基层信访维稳工作的具体策略如下：一是提升政府信访维稳主体能力，建议加强信访维稳干部队伍建设，全面提高政府依法行政能力。二是推进信访维稳工作法治化建设，加大法治宣传教育力度，推动信访工作法治化建设等。三是推进完善信访维稳工作机制，建立健全问题排查机制、情报收集机制、矛盾化解机制、部门联动机制、信息共享机制、应急处置机制、监督考核机制等。

研究不足

在针对芜湖市 N 县基层政府信访维稳工作优化策略的研究过程中，虽然通过实地调研、数据分析及多方访谈等方法，获得了丰富的第一手资料，并形成了初步的研究结论，但研究过程中仍存在一些不足之处，主要体现在：

样本局限性：本研究主要基于芜湖市 N 县的情况进行调研，虽然芜湖市 N 县具有一定的代表性，但不同地区的经济、社会、文化背景等存在差异，可能导致研究结论的普适性受限。后期在样本的研究中可以适当提取其他地区基层政府信访问题和化解策略的数据、案例作为研究对象，以增强研究结论的广泛适用性。

数据收集不全：在数据收集过程中，虽然我们尽力获取了信息，但仍可能存在部分数据缺失或遗漏的情况。这主要因为信访维稳工作的敏感性和复杂性，部分数据难以获取或涉及保密要求。因此，研究结论可能受到数据完整性的限制。

研究方法单一。本研究主要采用实证调研的方法，通过问卷调查、访谈等方式收集数据。然而，单一的研究方法可能无法全面揭示信访维稳工作的复杂性和多样性。

研究展望

随着群众利益诉求日益增长和多元化，以及受教育程度和法治意识的不断提升，未来信访和与信访相关的维稳工作将会越来越重要；社会治理和地方政府治理理论不断完善，未来融合社会学、心理学、法学、管理学等多学科的理论方法将会为探索信访维稳工作化解策略提供更多解决方案，未来研究可以拓展至不同地区、不同类型的基层政府，进行跨区域比较研究。通过比较不同地区的信访维稳工作实践，可以发现共性问题与差异特征，为制定更具针对性的优化策略提供参考。在样本选择上，除了芜湖市 N 县这样的典型案例外，还可以选择不同经济、社会、文化背景下的基层政府进行调研，以获取更广泛、更全面的数据支持。总而言之，未来基层政府信访维稳工作优化策略的研究应继续深化理论研究 with 框架构建、拓展研究范围与样本多样性、强化实证研究与技术应用、推动政策创新与实践应用以及加强社会参与共建共享等方面的工作。通过这些努力，可以不断提升基层政府信访维稳工作的科学化、规范化、智能化水平，为维护社会和谐稳定作出更大贡献。

参考文献

A.连续出版物

- [1]马玮,卞国宇.从物业管理投诉信访说开来——以江苏省扬州市为例[J].经济与管理科学,2010(12).
- [2]何家欢.关于做好涉军信访维稳工作的思考[J].法制与社会,2017(09).
- [3]李华.信访工作的现状与挑战[J].社会科学,2022(03).
- [4]陈明.信访工作的法治化策略探析[J].法律科学,2023(01).
- [5]王伟.新时代信访工作的挑战与对策[J].社会治理,2023(02).
- [6]王伟进.当前我国信访工作面临的主要挑战及政策建议[J]国家治理,2023(02).
- [7]卜令全.“一网四通六保障”信访矛盾纠纷预防化解机制创新实践研究——对北京市石景山区“石时解纷”信访工作平台的研究思考[J]中国行政管理,2023(03).
- [8]张凯迪.乡村社会治理视角下信访制度异化及诱因分析——以甘肃省D镇为例[J]农村经济与科技,2023(03).
- [9]张克祯.提升社会治理效能视阈下优化信访工作机制的策略探析[J]理论视野,2023(04).

B.专著

- [1]黄宗智.华北的小农经济与社会变迁[M].中华书局,2000.
- [2]应星.大河移民上访的故事[M].三联书店,2001.
- [3]孙立平.20世纪90年代以来的中国社会[M].社会科学文献出版社,2003.
- [4]王显堂,陈鸿滨.信访学概论[M].辽宁大学出版社,2008.
- [5]贺雪峰.最后一公里村庄[M].中信出版社,2017.
- [6]吴毅.小镇喧嚣[M].三联书店,2018.
- [7]王浦劬.政治学基础[M].北京大学出版社,2018.
- [8]于建嵘.当代中国信访制度研究[M].中国方正出版社,2019.
- [9]田先红.国家性、地方性与基层治理[M].中国社会科学出版社,2021.

- [10]周雪光. 制度逻辑与信访治理[M]. 三联书店, 2022.
- [11]李强. 社会分层与信访治理[M]. 中国人民大学出版社, 2023.
- [12]Lucian W. Pye, Aspects of Political Development.[M]. Little Brown & Company Press, 1966.
- [13]Thomas Scharping, The Politics of Petitions in Ming and Qing China.[M]. Cambridge University Press, 1983.
- [14]Rory Truex, The Political Economy of Petitioning in China.[M]. Cambridge University Press, 1983.
- [15]Jean C. Oi, State and Peasant in Contemporary China: The Political Economy of Village Government.[M]. The University of California Press, 1989.
- [16]James C. Scott, Domination and the Arts of Resistance: Hidden Transcripts.[M]. Yale University Press, 1990.
- [17]Susan L. Shirk, The Political Logic of Economic Reform in China.[M]. University of California Press, 1993.
- [18]Rory Truex, Governing China: From Revolution Through Reform.[M]. W W Norton & Co Inc Press, 1995.
- [19]James C. Scott, Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed.[M]. Yale University Press, 1999.
- [20]Kevin J. O'Brien, Lianjiang Li, Rightful Resistance in Rural China.[M]. Cambridge University Press, 2006.
- [21]Truex, R. Representation and Responsiveness in Modern China.[M]. Cambridge University Press, 2006.
- [22]Howard J. Wiarda, Comparative Politics: Patterns of Democracy and Authoritarianism.[M]. Rowman & Littlefield Publishers, 2006.
- [23]Tania Li, The Will to Improve: Government Responsibility, Social Accountability, and Citizen Action in Urban China.[M]. Duke University Press, 2007.
- [24]Franz Schurmann, Ideology and Organization in Communist China.[M]. Cambridge University Press, 2009.

D.学位论文类

- [1]吕佳佳.物业管理信访工作存在的困境和对策研究——基于宜昌市Y区的分析[D].中南财经政法大学,2019.
- [2]王巍.基层政府信访困境及对策研究[D].华中师范大学,2020.
- [3]徐思超.涉军信访治理研究——基于苏南W县涉军信访个案分析[D].兰州大学,2020.
- [4]王冠楠.潍坊市D镇信访工作的问题与优化策略探析[D].青岛大学,2022.
- [5]夏歆禹.赤峰市C县基层政府信访工作的困境及对策研究[D].云南师范大学,2022.
- [6]张倩.县域征收拆迁类信访治理问题研究[D].山东大学,2022.
- [7]杨熹.四川省邛崃市基层重复信访治理存在的问题研究[D].电子科技大学,2022.
- [8]申璐.基层政府信访工作困境及对策研究[D].中共山东省委党校,2023.
- [9]周园.上海市崇明区基层信访矛盾的治理机制研究[D].华东师范大学,2023.
- [10]马学敏.淮安市清江浦区黄码镇信访协同治理工作研究[D].辽宁师范大学,2023.
- [11]王浩.基层政府办理集体信访的现实困境与对策研究[D].山东师范大学,2023.
- [12]张金凤.基层信访工作的问题及对策研究[D].山东师范大学,2023.
- [13]裴思达.协同治理视角下基层政府信访机制研究——基于G镇典型案例分析[D].华中农业大学,2023.
- [14]陈嘉鑫.基层重复信访矛盾化解的社会工作实践研究[D].内蒙古科技大学,2023.
- [15]姜广坤.瓦房店市农村信访工作现状调查研究[D].大连海洋大学,2023.
- [16]汪峰立.乡镇信访工作的问题与对策研究——以浙江丽水J县H镇为例[D].浙江师范大学,2023.
- [17]黄元俊.基层信访治理的问题与对策研究：以A市L区为例[D].山东大学,2023.
- [18]陈雪惟.基层矛盾纠纷诉调对接模式优化研究——基于Y市县级社会治理中心的考察[D].浙江师范大学,2023.
- [19]祁甜甜.农村信访积案治理问题研究——以山东省H县为例[D].山东大学,2023.

23.

[20]尹康康. 信访维稳工作属地管理问题研究——以 A 省 B 市为例[D]. 山东大学, 2023.

[21]王浩. 基层政府办理集体信访的现实困境与对策研究——以 W 县 M 镇为例[D]. 山东师范大学, 2023.

[22]曹园园. 我国退役军人就业安置法律问题研究 [D]. 广西师范大学, 2023.

[23]张金凤. 基层信访工作的问题及对策研究——以沂南县 M 镇为例[D]. 山东大学, 2023.

[24]古悦. 信访工作促进基层社会治理的有效策略研究[D]. 山西大学, 2023.

[25]王琳. 枣庄市 Y 区信访工作问题与对策研究[D]. 中国矿业大学, 2023.

[26]王玥. 大连市 G 街道基层信访工作研究[D]. 大连海事大学, 2023.

[27]杨家伟. 南平市 Y 镇信访维稳工作优化研究[D]. 福建农林大学, 2023.

[28]苏笠博. 基层治理能力现代化背景下基层信访工作治理效能的提升策略研究——以 B 镇为例[D]. 西北农林科技大学, 2023.

[29]王隆慎. 基层信访工作问题及对策研究[D]. 西北农林科技大学, 2023.

[30]杨梦楠. 乡镇信访工作存在的问题及对策研究——以 X 县 Z 镇为例[D]. 安徽财经大学, 2024.

附录

附录 A 问卷调查

信访登记相关人员调查问卷

1. 您的性别：
A. 男 B. 女
2. 您的年龄：
A. 8—35 岁 B. 35—50 岁 C. 50—60 岁 D. 60 岁以上
3. 您的学历：
A. 初中及以下 B. 高中（中专） C. 本科（大专） D. 硕士及以上
4. 您参加的信访事项原因包括以下哪些（可多选）：
A. 合法权益受到侵害需要维权 B. 司法有失公正
C. 揭发检举 D. 提出批评建议
E. 有困难寻求救助 F. 其他
5. 您选择信访部门能否解决了你的诉求：
A. 完全不能 B. 能协调解决少部分
C. 能协调解决大部分 D. 完全可以
6. 您如何看待信访维稳部门的重要性：
A. 不重要 B. 一般
C. 比较重要 D. 非常重要
7. 您如何看待本地信访维稳部门的工作满意度：
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意
8. 您选择所在地政府信访维稳工作存在的主要问题有哪些（可多选）：
A. 干部自身素质不高 B. 制度体系存在缺陷
C. 信访政策执行不到位 D. 网上接访服务落后
E. 部门间资源共享利用率低 F. 政策宣传教育不够
9. 您选择所在地政府信访维稳工作人员存在的主要问题有哪些（可多选）：

- A.干部思想认识不到位 B.主动服务意识缺乏
C.信访业务能力不熟练 D.其他

10.您对本地信访维稳工作的意见建议有（可多选）：

- A.加强干部队伍建设，提升政府信访维稳主体能力
B.强化信访纠纷调处，推进完善信访维稳体制机制
C.提高政府服务效能，创新信访维稳治理高效模式
D.加大资源调配力度，加快智慧信访服务平台建设
E.其他

信访维稳工作相关人员调查问卷

1. 您的性别：

- A. 男 B.女

2. 您的年龄：

- A. 8—35 岁 B.35—50 岁 C.50—60 岁 D.60 岁以上

3. 您的学历是：

- A. 初中及以下 B.高中（中专）
C.本科（大专） D.硕士及以上

4.您的工作年限

- A.2 年及以下 B.2~5 年 C.5~10 年 D.10 年以上

5.您选择本地信访维稳部门的主要职能有哪些（可多选）：

- A.登收信息并转督办 B.信访隐患排查
C.解决纠纷化解信访 D.涉稳应急处置

6.您选择本地信访维稳工作的主要难点有哪些（可多选）：

- A.矛盾隐患排查 B.协调处理矛盾
C.化解积案解决历史遗留问题 D.维稳管控

7.您本人是否有意愿从事基层信访维稳工作：

- A.能力可以得到锻炼，愿意继续从事
B.工作压力大，希望更换岗位
C.无所谓，接受组织安排

8.您选择地方政府信访维稳工作存在的主要问题有哪些（可多选）：

- A.干部自身素质不高 B.制度体系存在缺陷

C.信访政策执行不到位 D.网上接访服务落后

E.部门间资源共享利用率低 F.政策宣传教育不够

9.您选择地方政府信访维稳工作人员存在的主要问题有哪些（可多选）：

A.干部思想认识不到位 B.主动服务意识缺乏

C.信访业务能力不熟练 D.其他

10.您选择本地信访维稳工作的意见建议有哪些（可多选）：

A.加强干部队伍建设，提升政府信访维稳主体能力

B.强化信访纠纷调处，推进完善信访维稳体制机制

C.提高政府服务效能，创新信访维稳治理高效模式

D.加大资源调配力度，加快智慧信访服务平台建设 E.其他

一般群众调查问卷

1.您的性别：

A.男 B.女

2. 您的年龄：

A. 8—35 岁 B.35—50 岁 C.50—60 岁 D.60 岁以上

3. 您的学历是：

A. 初中及以下 B.高中（中专）

C.本科（大专） D.硕士及以上

4.您遇到需要申诉的困难一般会选择哪一类途径来解决：

A.向亲朋好友寻求帮助 B.信访途径

C.司法途径 D.其他

5. 您选择信访途径解决问题的原因有哪些（可多选）：

A.信访会得到重视，问题更容易解决

B.信访办理程序简单，速度快成本低

C.司法途径繁琐，处理时间冗长

D.其他

6.您选择信访维稳部门的主要职能有哪些（可多选）：

A.登收信息并转督办 B.信访隐患排查

C.解决纠纷化解信访 D.涉稳应急处置

E.不了解

7.您对芜湖市 N 县地方政府信访维稳部门的整体评价是否满意:

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不满意 E.不了解,不予置评

8. 您选择芜湖市 N 县地方政府信访维稳工作存在的主要问题有哪些(可多选):

A. 干部自身素质不高 B.制度体系存在缺陷

C.信访政策执行不到位 D.网上接访服务落后

E.部门间资源共享利用率低 F.政策宣传教育不够

9.您选择芜湖市 N 县地方政府信访维稳工作人员存在的主要问题有哪些(可多选):

A.干部思想认识不到位 B.主动服务意识缺乏

C.信访业务能力不熟练 D.其他

10.您对芜湖市 N 县地方政府信访维稳工作的意见建议有哪些(可多选):

A.加强干部队伍建设,提升政府信访维稳主体能力

B.强化信访纠纷调处,推进完善信访维稳体制机制

C.提高政府服务效能,创新信访维稳治理高效模式

D.加大资源调配力度,加快智慧信访服务平台建设

E.其他

附录 B 访谈提纲

1.请您详细说一下参与信访工作以来,印象比较深刻的 1—2 件信访案件。

2.芜湖市 N 县近五年分别有多少信访案件?(正常信访、赴市访、进京访)信访案件结案情况具体是什么?通过调解方式可以做到结案的占比有多少?(信访局填写)

3.您选择当前芜湖市 N 县信访问题的主要领域有哪些?信访群体主要有哪些?每一类信访群体的利益诉求分别是什么?利益诉求是否合理?针对群众诉求,是否制定了合理的解决措施方案?

4.哪些信访问题化解时效性比较高?哪一类信访问题化解难度最大?(对于

已经化解的信访问题，有哪些化解策略）是否存在已解决但仍然重复发生的信访行为？您遇到的最复杂的信访问题是什么？（是否有可以化解的思路或经验，如未化解，主要集中在哪些领域）能否结合具体信访案例，谈一谈您在处理信访问题时遇到过何种困难？如何解决？

5.谈谈您对本县涉金融投资、涉房地产物业、征地、拆迁安置、涉军、教师、被欠薪农民工、90年代中专生和上海下放子女等几类群体信访行为、信访事项化解策略的看法？

6.群众上访时，您的应对方式或者工作思路是什么？您遇到不符合走信访程序的问题，是如何引导群众通过其他途径表达诉求？

7.您如何看待信访人上访行为？现在的信访工作和以前有什么不一样？

8.您怎样看待本县基层信访治理工作？做得比较好的经验做法有哪些？存在的问题与不足有哪些？改进建议是什么？

9.单位有没有信访接待组织机构或专班？如果有，运行效果如何？是否有较为完整的流程体系？是否可以解决群众上访冲突？群众满意度如何？

10.您是否熟悉信访工作相关法律法规？是否参加过信访工作的专业培训？

11.您个人接待的信访案件中大约有多少案件解决率？化解较快的信访案件和化解策略分别是什么？哪些信访案件目前还不能化解，主要原因是什么？

12.您个人遇到的信访案件主要有哪几种类型？涉及哪些群体？信访诉求分别是什么？

13.您选择本地区信访工作做得比较好的经验做法有哪些？

14.您选择本地区信访工作存在的问题与不足有哪些？

15.你对信访工作人员在处理信访问题态度等方面有什么建议吗？

附录 C 访谈编码

以下是关于访谈对象的相关资料，有关内容见下图：

编号	访谈对象身份	访谈时间	访谈地点
N01	县委政法委副书记	2024 年 7 月 16 日	芜湖市 N 县党政大楼
N02	县维稳督导室主任	2024 年 7 月 16 日	芜湖市 N 县党政大楼
N03	县维稳督导室工作人员	2024 年 7 月 16 日	芜湖市 N 县党政大楼
N04	县信访局工作人员	2024 年 7 月 25 日	芜湖市 N 县信访局
N05	县综治中心工作人员	2024 年 7 月 25 日	芜湖市 N 县综治中心
N06	J 镇信访维稳办工作人员	2024 年 7 月 25 日	芜湖市 N 县 J 镇综治办
N07	县公安局工作人员	2024 年 8 月 13 日	芜湖市 N 县公安局
N08	县司法所工作人员	2024 年 8 月 13 日	芜湖市 N 县 J 镇司法所
N09	县矛调中心工作人员	2024 年 8 月 13 日	芜湖市 N 县矛调中心
N10	X 镇某村干部	2024 年 9 月 2 日	芜湖市 N 县某某村

附录 D N 县不同类型信访问题表现及化解路径统计

序号	问题类型	问题表现	化解路径	具体案例和相关化解路径		
1	待遇保障型	单位未按时支付工资、单位未按规定缴纳社保或缴费基数不足、住房补贴、医疗报销等福利未落实、退休金计算、发放不及时或标准不合理。	一是强化政策法规宣传渠道，做到公开透明；二是多部门联动处置，召开专门会议，必要时引入司法仲裁或调解；三是注重心理疏导，帮助信访人缓解情绪。	项某某上访反映市卫健委招聘乡村医生案，卫健部门、人社部门召开专门会议，重新核查，县纪委介入，确认后与项某某答复相关政策和录取情况，该信访案件第一时间得到化解。	N 县 91 年中专生群体因身份认定和养老待遇案例中，县人社局、县教育局、县委办等部门会商，调查相关情况，与该群体代表洽谈，县民政局对生活困难的中专生群体进行了走访慰问。	部分退休教师联名诉求提高待遇案例中，县财政局、县教育局等部门成立专班调查情况，与退休教师代表会面商讨，解释政策。
2	拆迁安置型	即群众对补偿金额、方式不满；安置房质量、位置、交付时间等不符合预期；拆迁程序不透明，未充分征求群众意见；因政策变化或执行不到位导致的长期未解决问题；拆迁后就业、教育、医疗等配套服务不到位。	一是完善政策法规。二是规范程序，保障公开透明。三是加强沟通协调。四是邀请人大、政协、媒体等监督。五是加强后续服务，帮扶走访。	H 镇 T 村村民反映宅基地安置问题，经村委会多方协调，在沈庄组附近协调一块老宅基地给该户无偿使用，并给予该户适当的经济补助。	J 镇 C 村村民戴某某反映县征地拆迁安置点霸占经营问题，J 镇政府高度重视，立即指示 D 村村委会、民生物业管委会进行协调处理。经调查，重点工程局、村委会、物业公司多次上门协调，并整改到位。	J 镇 Y 村拆迁安置和补偿款兑现化解：1. 成立工作专班；2. 给予书面回复；3. 多个部门协同会商，沟通协调。4. 邀请人大和律师参与监督，5. 困难群体走访帮扶。

序号	问题类型	问题表现	化解路径	具体案例和相关化解路径	
3	精准服务型	N 县精准服务类信访问题集中在小区物业、房屋质量等信访案件中	一是深入实地调研。二是明确责任主体。三是提供精准提供服务。四是开展满意度评价。五是加强源头治理。	某某小区业主多次因停车收费问题与物业发生纠纷上访，县委县政府高度重视，成立专门工作小组，前往当地深入调研，并与小区业主和物业深入交流，了解了实际情况，会同县住建局召开联席会议，针对不同业主的诉求逐个回复，后依托全县零距离平台进行了回访，针对个别难以沟通的信访人，县领导亲自接访，疏导当事人心理，必要时县公安局进行法治教育，目前该群体信访并无上行风险隐患，基本妥善化解。	
4	权益维护型	工资拖欠、社保缴纳不足、工伤赔偿等；征地拆迁补偿不合理、财产被非法侵占等；人身伤害、医疗事故、环境污染等；商品质量、服务纠纷等；其他权益问题：如教育、医疗、住房等领域的权益受损。	一是完善政策法规，多种渠道向群众宣传。二是提供法律援助。三是优化信访机制，简化信访流程。四是注重心理疏导。	Y 镇村民郑某某反映房子安置、土地征用费用及青苗补偿等费用。6 月 8 日，镇党委、政府主要领导根据县信访局转办件，政府对当事人给予了适当帮扶，双方达成一致。	纪某某医疗事故发生后，县委县政府密切关注，立即责成县信访局、县公安局、县医疗纠纷调处中心、县医院、J 镇政府积极、快速地处置，维护稳定，控制事态，妥善处理，强调必须查明原因，分清责任，依法处理，积极引导死者家属代表走司法鉴定程序，处置组成员经过大量的思想工作最终达成一致。政府从关心弱势群体出发，考虑该户家庭的实际生活困难，给予一次性死亡补偿金 9.8 万元。
5	工资补偿型	工资拖欠：企业未按时支付劳动者工资；工资克扣：企业以各种理由克扣劳动者工资；补偿不足：如加班费、工伤赔偿等未按标准支付；历史遗留问题。	一是健全工作机制。二是制定补偿标准，确保标准合理透明。三是加强政策宣传。四是强化监督问责。五是解释到位。六是帮扶到位。	保利（化名）有限公司职工因拖欠工资上访。开发区管委会高度重视，成立调查处理小组，并二次约谈企业法人。会同人社局，召开职工会议，拟定了分期还款协议书，启动了农民工工资周转金 555000 元。	

序号	问题类型	问题表现	化解路径	具体案例和相关化解路径	
6	历史遗留型	土地纠纷问题：如征地补偿、土地权属争议等；房屋产权问题：如房产证办理、拆迁安置等；社会保障问题：如养老保险、医疗保险等未落实；企业改制问题：如职工安置、工资拖欠等；其他问题：如环境污染、教育资源分配等。	1. 全面排查梳理，建立问题台账。2. 分类分级处理。3. 加强基层干部培训。4. 加强部门协作配合。5. 加强督促检查力度确保各项措施落到实处。	L村村民丁某某信访案件化解路径：一是调查档案查明事实，二市根据政策文件想当事人做好解释，三是落实帮扶。根据相关政策将其纳入农村低保，帮助解决信访人生活困难问题。	
7	涉法涉诉型	主要是指信访人上访对象为公检法等政法系统	政法委牵头，加快政法系统内部协同，提高工作效率，特别是在依法规范信访秩序专班上，建立协同工作机制。	Y镇W村叶某某信访事项发生后，县信访局、公安局已将叶某某作为A类重点人员上报管控。明确县法院院长包案，县法院成立化解专班，Y镇成立稳控专班，推动事项化解，确保人稳当地。	1. 成立稳控专班。2. 成立应急队伍。3. 了解思想动态，劝其按照程序依法逐级反映问题。4. 及时通报进展反馈给信访人；5. 摸清信访人外围社会关系，通过其亲属、朋友等人做好情绪安抚及维稳工作。

资料来源：实地调研整理

致谢

绿树阴浓夏日长，写到致谢部分，我在安徽工程大学三年硕士生涯已经接近尾声，此刻的心情半是喜悦，半是留恋。三年学业画上句号，还记得研一穿梭校园奔波课堂的匆忙，也记得论文写作熬夜至凌晨三四点的疲惫。可当这一天真正到来的时候，漫步在图书馆、绿荫下，走过拱桥、穿过体育场，在食堂吃饭间，我才发现，这三年竟是如此匆匆，可它们却终将不能回来了。

首先感谢我的导师李艳丽老师，李老师不仅仅是我学业道路的引领者，更是我生活迷茫与困顿时期的指引者，我的导师用她精湛的专业知识、积极乐观的生活态度鼓励着我克服了论文写作的诸多困难与懈怠；其次，要感谢我的父母，父母之恩山高水长，感谢你们支持我在学业上继续提升，在工作的时候继续寻求读书的快乐；另外，还要感谢我的同学杨媛媛、何慧敏、常敖等人，三年求学时光并非容易，要克服工作的困难、生活的挑战，更多的是一个人孤独的旅程，我很幸运遇到了媛媛，给了我很多的陪伴和帮助；也很开心遇到了慧敏，一直陪着我走到毕业。这三年里，除了处理繁忙的工作，每周往返两小时车程来学校上课是我最开心的时光；这三年里，我从孤身一人到成立家庭，还经历过一次手术，以及漫长的上下班路程，其中艰辛唯有自己体会，然而我是快乐的。此外，要感谢我的先生叶启群，陪伴我走完了研究生学习生涯的后半场，为我论文写作的思路和方法上提供了诸多帮助；还要感谢我的婆婆崔芳剑女士的付出，替我们承担了大部分家务，让我有幸静下心来学习。最后，感谢在安徽工程大学人文学院攻读研究生三年求学生涯期间遇到的所有帮助过我的人，感谢李婕老师的辛苦付出，感谢论文从写作到完成所有阶段给予我指导的专家学者们，感谢我的母校和所有的老师们！山山海海，定不负相逢！