

谈做好企业维护稳定和信访工作的措施

李惠龙

国网宁夏电力有限公司石嘴山供电公司

【摘要】企业稳定工作和其他工作一样是一门学问，涉及体制、机制等诸多方面。在大的体制、机制已基本成型的前提下，工作的方式、方法就显得尤为重要。方法得当，就会事半功倍。近年来，各级领导始终把信访维稳工作作为密切党群关系、了解社情民意、维护大局稳定的重要方面来抓，处理了不少的信访维稳案件，化解了不少矛盾纠纷，保证了企业改革和发展的顺利进行。本文笔者结合工作实践，对加强企业稳定管理工作谈一些粗浅的看法。

【关键词】企业；维护稳定；信访工作

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2021.12.080

引言

企业稳定工作是压倒一切的重大政治任务，也是企业科学发展的先决条件和内在要求。企业不稳定，其深化改革、和谐发展就无从谈起。如何适应新的形势任务，进一步深化稳定工作，是企业必须认真思考和回答的问题。

一、充分认识维护企业稳定的重要性

（一）维护企业稳定是巩固党的执政基础的需要。企业是我国国民经济的支柱，搞好企业、维护企业稳定大局，不但是一个重大的经济问题，更是一个重大的政治问题，企业处于改革发展的第一线，每天面对的是广大职工，接触的是职工的切身利益，听到的是职工的直接呼声，稳定工作做好了，可以有效化解各种矛盾，密切党群干群关系，激发职工参与企业建设的热情。企业能做的一切工作，都是为了加强党的执政基础，增强党的执政能力，因此，企业要站在加强党的执政基础的高度，牢固树立政治意识和大局观念，采取有效措施，确保企业稳定。

（二）维护企业稳定是实现群众利益的重要保证。在企业维护职工的切身利益与维护团结稳定的局面是一致的。只有社会稳定、企业稳定，才能促进企业发展，创造更多的社会财富，才能让职工得到更多的实惠。只有社会稳定，企业稳定，才能解决职工群众最关心最直接最现实的利益问题。

二、做好企业信访稳定工作的重要意义

当前，企业信访稳定工作面临严峻形势，各级各部门必须时刻保持清醒，正确看待和开展信访稳定工作，坚持以人为本的原则，了解不同利益群体的意愿，协调各方面利益关系，减少和消除不安定因素，推动企业和谐社会的发展。

（一）做好信访稳定工作，有利于惩治和预防企业腐败。信访稳定工作是企业党风廉政建设的基础工作。通过开展信访稳定工作，及时掌握职工群众思想动态，了解职工群众对企业党风廉政建设的意见建议，为全面部署的落实党风廉政建设提供重要依据和参考。信访稳定工作是企业纪检监察部门获取案件线索的主要途径。同时也是企业实行民主监督的手段，对促进党员干部廉洁自律具有重要意义。

（二）做好信访稳定工作，有利于调节和缓和企业矛盾。信访活动是企业各种矛盾直接或间接的体现。企业通过开展信访稳定工作，可以有效地调节干群之间、职工之间、职工与组织之间的关系，减少和消除不安定因素，促进企业的和谐发展。

（三）做好信访稳定工作，有利于建立和健全企业法制。

三、做好企业维护稳定和信访工作的措施

（一）抓好信访法律法规教育，消除各种不稳定因素

1. 加强宣传教育，强化宣传引导

宣传教育是让职工群众懂法、用法、依法和规范信访秩序的重要措施，也是预防和减少越级上访、集体上访、无理上访的有效手段。一要制定宣传教育制度，从基层队抓起，定期组织职工群众学习，并将职工对信访政策规定的掌握情况纳入学习及考核。二要依法信访办事。严格规范职工群众的信访行为，教育职工群众树立“属地管理”的观念，本着“就地解决”的原则，逐级有序地反映问题，依法维护自身利益。三要充分利用新闻媒体。在电视台、报社可以采取知识竞赛、举办培训班、宣传橱窗、印发宣传教育材料广泛宣传油田文明和谐、积极向上的政治风貌，不断注入正能量。四要及时召开专题会议。通过会议宣讲、张贴公示、网络宣传等方式，宣传企业改革政策，对职工群众关心的热点难点问题给予耐心细致的解释，理顺情绪，化解矛盾。近年来，企业改革、薪酬调整、孩子招工、再就业、职称竞聘、人员“三定”等工作，都是职工关注的焦点问题，由于政策宣传到位，确保了各项工作的平稳运行。五要大力开展形势任务教育。转变职工群众的信访观念，引导职工群众逐步走出“为个人利益上访”的小圈子，正确认识企业“寒冬期”，能够立足企业的良性发展，站在为广大职工群众谋福利的角度，谈看法、说意见、提建议、献计策，营造一个“群策群力，共建共享”的良好氛围，使信访稳定工作成为推动企业和谐发展的智力源泉和进步动力。

2. 多走访，切实解决问题

信访工作就是群众工作，就是化解矛盾、解决问题、凝聚人心的工作，单纯的“就信访抓信访、就稳定抓稳定”的工作方式，已经不适应、不符合新形势下信访稳定工作的新要求，只有把信访稳定工作融合到经常性的群众工作中去，让广大职工群众看得见、摸得着、享受得到，顺应民意、化解民忧、为民谋利，才能从根本上解决好信访问题。建立帮扶救助机制，关注弱势群体，实行“结对帮扶”，让贫困户、困难家庭得到及时有效的救助和援助，渡过难关。关注患大病、看病难、看不起病的职工群众，帮助他们联系“名医名院”，开通看病就医的“绿色通道”。加大基层建设的投入，让职工有安全、清洁、舒适的工作环境；加大生活福利待遇的力度，让职工群众过得好；建设休闲娱乐场所，让职工群众身体好；强化住房保障，解决好职工群众的住房需求，想方设法改善和提高职工群众的工作生活水平和质量。让广大职工群众受惠，使广大职工群众满意，有效维护职工群众利益的现实需求，实现信访稳定工作的良性循环。

3. 抓重点，对特殊群体实行分类管理

信访问题千差万别，一个问题一个样，一个事件一个样，只有抓住主要矛盾，把握工作重点，特别是牢牢把握住重点部位、重点人员和关键环节，有针对性地开展工作的，才能解决矛盾和问题，做好信访工作。对排查出的重点人员，根据以往表现和目前动向，按重点程度分一类、二类、三类进行分类管理。对非正常上访人员，采取看死盯牢的稳控措施。特别是国家重大活动和特殊敏感时期及时启动应急预案，严格落实包保责任制，24小时专人重点防控，重点人员走到哪里，负责同志就跟到哪里，及时反馈信息，牢牢地把重点人员稳控在企业。把有上访苗头的二类人员作为思想政治工作的重点，坚持“预防为主、教育疏导、防止激化”的原则，做好一人一事的思想政治工作，有效避免信访。对处于观望状态的三类人员，通过侧面了解、远距离观察、正面教育等方式，掌握情况，采取措施，有效防止串联现象的发生。

(二)、完善机制，落实责任，健全六制促规范

1、一岗双责任制。信访和各职能部门领导实行一岗双责，既抓好分管工作，又抓好稳定工作。同时，履行信访稳定工作职责，也要按照一岗双责做到六个亲自，即亲自部署矛盾排查调处工作，亲自办理本级群众来信，亲自接待所属单位群众来访，亲自包案解决历史遗留问题，亲自调查研究，亲自督促检查。

2、双向责任追究制。对因解决问题不到位、并推卸责任上交矛盾而引发的集体越级访的，由公司信访办和纪委调查，属于干部不负责任造成上访的，视情对责任单位给予通报批评，对负有主要和重要责任的领导给予党纪、政纪处分。对个别胡闹的上访人员，抓典型，依法依纪严肃处理。

3、排查调处责任制。把矛盾纠纷调处工作纳入各地方企地联动、社会治安综合治理领导责任制和目标管理责任制，把矛盾纠纷排查调处工作开展情况和实际效果与责任人的绩效考核、晋职晋级、奖惩等紧密挂钩。对工作得力、成绩显著的，记录在案，作为年底目标管理考核和考察干部的重要内容；对因工作不力或隐瞒情况，酿成重大群体性事件，给企业经营和社会稳定造成严重后果的，对有关领导追究相应的领导责任，并视情处理。

4、职能部门领导下访制。为提高办案效果，及时解决问题，最大限度地减少群众上访量，公司信访办逐步转变过去职能部门在办公室等待接待答复的被动做法，将工作窗口前移，坚持职能部门领导主动下访调处，在下访中实行部门主要领导包接待、包问题处理、包督查、包责任追究和定办案单位、人员及办结时间的“四包三定”责任制，将职能部门干部下访工作与职能部门领导干部的实绩考核相挂钩，对下访接待受理的信访问题，从批办、协调、调度直到答复、解决，一办到底。

5、党政领导包案责任制。对一些重大群体访案件，要由省市党政一把手亲自挂帅，包案负责，组织信访稳定工作专班调查研究，会同有关责任单位、职能部门领导认真妥善处理，做到不推不拖，限时结案结访，避免越级上访。不能及时办结的，书面汇报办理进度。

6、双责考核制。双责，即各单位副职自身分管工作的职

责和包片信访稳定工作职责。以此明确责任，推促分管副职将信访稳定工作与经营管理工作放到同样重要的位置，一起布置，一起检查，一起考核，一起总结。促进各职能部门领导和工作人员自我加压，增加责任感和紧迫感，提高自身素质和工作能力，促进全省系统信访稳定工作的整体好转。

(三) 坚持以人为本，从基层抓好信访工作

信访工作是发扬民主、体察民情的重要渠道，也是各级组织同职工群众联系最密切、最直接的一项工作。积极主动改进工作，尽心竭力地为职工群众办实事、办好事，从基层、从源头上做好信访工作。一是集体会诊“息访”。本着“发现得早、化解得了、控制得住、处置得好”的指导思想，各级组织坚持每月分析上报一次职工思想动态。通过走访谈心、召开座谈会等方式，及时了解员工队伍的思想倾向，准确把握苗头性问题，真正做到早发现、早报告、早处置。着重对职工群众普遍关心关注的热点、难点、疑点问题，把脉确诊，对症下药，确保超前发现一批不稳定因素、认真解决一批群众合理诉求、妥善处理一批疑难问题、积极稳控一批影响稳定的突出矛盾。二是热情服务“接访”。在接访过程中，对待来访群众，坚持做到“三个不放手、四心和五个一”，为来访群众提供优质服务，用感情和严肃的态度处理好每一项信访事项。“三个不放手”即接待热情，理不顺情绪不放手；倾听仔细，情况搞不明不放手；办理及时，问题不落实不放手。“四心”是接待群众要热心、听取诉求要耐心、解释疏导要贴心、调处问题要诚心；“五个一”即一张笑脸相迎、一杯热茶相敬、一声问候暖心、一把椅子让座、一声慢走相送。尤其是在处理薪酬调整、职称竞聘、子女就业、住房分配、困难补助等问题方面，更是动之以情、晓之以理、导之以行。三是触角延伸“下移”。重心下移、关口前移、防线前移，对影响和谐发展的的问题、动态、信息、苗头，做到“早发现、早掌握、早解决”，真正把职工群众反映的问题解决在当地、解决在基层、解决在起点单位，将大量苗头性问题和矛盾纠纷化解在萌芽状态，有效解决越级上访和初访信访不断的问题。进一步理顺了队伍情绪，抓好基层信访稳定工作，从源头上控制信访现象的发生，有效营造了“团结、互助、友爱、共赢”的和谐稳定氛围。

结束语

做好新形势下企业信访工作，是维护社会稳定，构建和谐社会的重要组成部分，是企业信访工作者的职责所在。企业信访工作者要不断地学习好、掌握好、使用好党的路线、方针、政策，以“权为民所用，利为民所谋，情为民所系”的情怀，和对组织，对人民高度负责的态度做好信访工作，为企业发展、社会进步作出新的更大贡献。

参考文献

- [1]刘华锋.做好信访工作 维护企业稳定[J].环球市场信息导报,2016(33):138.
- [2]李志勇.关于深化国有企业信访稳定工作的几点思考[J].商业故事,2018(04):135.
- [3]张家沛.新形势下做好企业信访稳定工作对策[J].智库时代,2018(19):50-51.