

# 新形势下国有企业信访工作优化对策

周润涵

河南平煤神马环保节能有限公司

**摘要：**信访工作是国有企业的一项重要工作，它不仅是企业与职工之间的桥梁，也是企业了解职工需求、解决职工问题的重要途径。在新形势下，随着社会的发展和经济的转型，国有企业信访工作也面临着许多新的挑战和问题。如何优化国有企业信访工作，维护企业稳定，保障职工权益，并推动改革进程，成为国有企业管理过程中亟待解决的问题。本文将对新形势下国有企业信访工作进行深入分析，并提出相应的优化对策。

**关键词：**国有企业；信访工作；优化对策

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.07.198

## 引言

在新时代背景下，国有企业面临着转型升级、深化改革的重要任务。在这一过程中，信访工作作为维护企业稳定、促进企业发展的重要手段，其地位和作用日益凸显。

### 一、新形势下加强国有企业信访稳定工作的重要性

#### （一）有助于维系国企稳定

国有企业作为我国国民经济的重要支柱，其稳定与否直接关系到国家经济的安全和稳定。在新的形势下，加强国有企业信访稳定工作，能够让企业及时了解职工的意见和建议，发现潜在的问题和矛盾，从而及时采取措施予以化解，防止矛盾升级，保障企业内部的和谐稳定。稳定的生产经营是国有企业发展的基础，通过加强信访稳定工作，可以确保企业各项工作有序推进，避免因内部矛盾和问题导致生产经营受到严重影响。信访工作的高效开展，有助于保障国有企业的长期稳定发展，进而为经济发展提供有力支撑。

#### （二）有助于保障职工权益

职工是企业发展的基石，保障职工权益是企业应有之义，国有企业加强信访稳定工作显得尤为重要。一方面，有助于及时发现和解决职工工作中遇到的难题，信访渠道的畅通可以让职工敢于反映问题，企业也能够及时了解职工的诉求，并采取针对性的措施，帮助职工解决问题，使职工在工作中更加得心应手。另一方面，有助于维护职工的合法权益，职工的权益得到充分保障，能够让职工感受到企业的关爱，从而激发他们的工作积极性和创造力。再一方面，可以提高职工的工作满意度和忠诚度，当职工的合法权益得到保障，他们会对企业更加信任，从而提高工作满意度和忠诚度，这对企业来说是一种无形的财富，有助于提高企业的核心竞争力。

#### （三）有助于加快改革进程

在新的时代背景下，国有企业改革已经步入了关键

阶段，加强信访稳定工作意义重大。首先，加强信访稳定工作有助于深入了解国企改革中所面临的困难，信访渠道是职工表达诉求、反映问题的重要途径，通过密切关注信访信息，可以及时了解改革过程中出现的问题，为改革决策提供有力依据，这样既能确保改革政策的制定更具针对性，也能有效防止和化解潜在的社会风险。其次，加强信访稳定工作可以提高改革政策的执行力度，在改革过程中政策的落实至关重要，通过加强信访工作对改革政策的执行情况进行实时监控，有助于发现政策实施中的问题和不足，及时调整和完善相关政策。最后，加强信访稳定工作可以增强国有企业的信心，在新的形势下国有企业面临着前所未有的挑战，通过加强信访稳定工作，有助于增强国有企业对改革的信心，激发企业内部活力，推动企业转型升级，为实现我国经济持续健康发展贡献力量。

### 二、当前国有企业职工信访的主要特点

#### （一）从信访内容上看，由多样型趋向经济型

在国有企业改革初始阶段，职工们关心的问题包罗万象，涉及企业生活的各个方面。随着改革的深入推进，职工们逐渐将关注的重点转向经济型问题，如工资待遇、福利待遇和劳动保障等，这一变化反映出职工们对自身经济利益的日益关注，也体现了国企改革对职工生活带来的实际影响。

#### （二）从信访形式上看，由显露型趋向隐匿型

信访形式的隐匿化主要受新时代信息化技术的直接影响，以往职工信访主要通过书面信件、电话等形式进行，难以掩盖，而现在职工们越来越多地选择通过社交媒体、邮件等隐匿性较高的方式表达诉求，这无疑给企业信访工作带来了更大的挑战，也对信访工作的透明度和公信力提出了更高要求。

#### （三）从信访方向上看，由有序型趋向盲目型

随着国有企业改革的深化，职工信访方向逐渐从有

序型转向盲目型，部分职工对改革政策缺乏正确理解，导致信访行为具有一定的盲目性，这种盲目性不仅可能加剧企业内部矛盾，还可能对国有企业改革产生不良影响。因此，引导职工正确理解改革政策，理性表达诉求，是当前国有企业信访工作的重要任务。

#### （四）从信访主体上看，由个体型趋向群体型

随着企业内部矛盾的增多，职工信访主体逐渐从个体型转向群体型，信访事件往往涉及多个部门和群体，信访事件变得更加复杂，处理难度加大，国有企业需要进一步加强信访工作，切实解决职工关心的问题，维护企业稳定。

### 三、国有企业信访工作的现状

#### （一）信访内容多元化

随着国有企业改革的深入，职工们对企业的关注点也逐渐增多，信访内容已经呈现出明显的多元化趋势，这种多元化主要体现在人事调整、福利待遇、企业改革等多个方面。部分信访内容涉及人事变动、选拔任用、职称评定等，这是因为人事调整直接关系到职工的职业发展和生活待遇，对于职工来说这是一个至关重要的方面。在福利待遇方面，广大职工更加关注工资待遇、社会保障、福利待遇等方面，这些内容关乎职工的基本生活保障和合法权益，是国有企业改革成果的重要体现，企业在改革过程中应当充分关注职工的需求，切实保障职工的合法权益，使职工共享改革成果。另外，很多信访内容还涉及企业战略调整、组织架构优化、经营模式变革等方面，因为企业改革是国有企业发展的核心议题，在这个过程中职工对于企业改革的关注和期待是十分正常的。

#### （二）信访渠道多样化

随着我国社会经济的快速发展，信息传播渠道日新月异，这使得国有企业的信访渠道也呈现出多样化的发展趋势。在过去，国有企业信访主要依靠来访、来信和来电等传统方式。但如今，随着互联网的普及和信息传播方式的多元化，国有企业信访渠道已经扩展到领导留言板、微博评论、网上信访平台等多种网络形式。这种多样化的信访渠道，既方便了职工表达诉求，也为企业及时了解和解决信访问题提供了更多途径。同时，多样化的信访渠道也对企业提出了更高的管理要求，需要企业更加注重信息化建设，提高信访工作的效率。

#### （三）上访人群复杂化

随着国有企业改革的不断深入，上访人群的结构和特点也在发生着明显的变化，呈现出复杂化的趋势。在过去，上访人群主要集中在在职职工，他们对于自身的

权益诉求较为明确，诉求主要围绕职务调整、工资待遇、工作安排等方面，希望通过上访途径寻求解决方案。然而，如今上访人群已不再局限于在职职工，退休职工也逐渐成为上访的主力军，他们对于养老、医疗、福利待遇等方面的诉求同样强烈，希望通过上访方式引起相关部门的关注，以解决自身问题。此外，上访人群甚至还涵盖了家属和其他相关人员，他们在乎的不仅仅是自身的权益，还包括家人的利益，这类人群在上访过程中往往具有更强烈的情感诉求，容易受到外界因素的影响，使得上访问题变得更加复杂。企业必须充分认识到上访人群复杂化的现实挑战，切实加强政策制定和落实，关注职工诉求，引导上访人群依法维权，维护企业稳定。

#### （四）上访原因综合化

国有企业信访原因往往不是单一的，而是多种原因的综合体现，如待遇问题、劳动关系问题、企业改革问题等。待遇问题是企业信访原因中的一个重要方面，职工对于薪资、福利、社会保障等方面的待遇问题一直十分敏感。在企业内部，不同岗位、不同级别的职工薪资水平存在较大差距，导致部分职工心理不平衡，从而引发信访问题。企业内部存在福利待遇分配不均的现象，如住房、医疗、子女教育等方面的优惠政策，这种不平等容易引发职工不满，进一步导致信访问题；劳动关系问题在企业信访原因中占据较大比重，企业在改革过程中，为优化结构提高效益，往往需要进行人员分流和岗位调整，在这一过程中职工的安置问题成为信访的高发领域；企业改革问题在信访原因中尤为突出，改革过程中相关政策往往不够透明，使得职工对改革举措产生疑虑而上访。部分改革措施不到位、实施方案不完善，也容易导致职工利益受损，引发信访问题。

### 四、新形势下国有企业信访工作优化对策

#### （一）加强重视信访工作

在新形势下，国有企业要想解决当前信访工作存在的不足，必须加强对信访工作的重视。信访工作是企业稳定健康发展的重要保障，企业在面对各种挑战时应当充分认识到其重要性，并给予高度的关注。一是完善信访工作制度，审视现有信访工作制度存在的不足，及时进行修订和完善，通过建立健全的信访工作机制，确保信访问题得到及时、有效地处理，为企业和职工创造一个公平、公正的工作环境；二是将信访工作纳入党政议事日程，企业党政领导要明确信访工作在企业发展中的重要地位，把信访工作作为日常工作的重中之重，定期研究解决信访工作中的突出问题，把信访工作与企业发

展、党风廉政建设等各项工作相结合，形成整体推进的工作格局；三是提升服务意识，在信访工作过程中树立良好的服务意识，为职工提供优质、高效的服务，领导干部要主动关心职工，真诚倾听职工反映的问题，认真对待每一个信访诉求，确保信访问题得到妥善解决，为企业稳定发展和职工福祉提供有力保障。

### （二）畅通信访工作渠道

信访工作渠道的畅通，有助于提高信访工作的透明度，让职工有冤可诉、有苦可诉。一是提高信访工作透明度，积极探索多元化信访渠道，如传统的来信、来访等方式，以及现代通讯手段如网络、电话、短信等，让职工能够方便快捷地反映问题，方便企业及时了解职工的需求和诉求，让职工感受到企业的民主氛围，提高企业的凝聚力和向心力；二是加强信访渠道的宣传和推广，让职工群众充分了解和利用信访渠道，通过加大宣传力度来提高职工群众的知晓率，利用内部宣传、媒体宣传等多种途径，让职工群众了解信访渠道的作用和意义，引导他们合理表达诉求，维护自身权益；三是提升问题解决效率，建立健全信访工作制度，对职工反映的问题要及时回应、认真处理，确保问题得到有效解决，并加强对信访工作的监督和评估，定期对信访事项进行梳理和总结，不断完善信访工作机制，为职工提供更加高效、优质的服务；四是防止矛盾升级和蔓延，对于涉及多个部门、复杂性较高的信访问题，要加强部门间的协同配合，共同化解矛盾。对于重复信访、集体信访等问题，要深入分析原因，从源头上解决问题，切实维护职工群众的合法权益。

### （三）建立信访预警制度

国有企业应建立信访预警制度，对可能出现的信访事件进行预测和防范，确保企业内部稳定。一是制定信访应急预案，针对预测到的信访风险制定信访应急预案，明确应急处置流程和责任分工，应急预案应涵盖各类信访事件，如群体性信访、重大诉求信访等，确保在信访事件发生时，能够迅速启动应急机制，有效化解矛盾；二是加强信访预警制度建设，一方面要建立健全信访信息收集和报送制度，确保信访信息畅通，对信访问题早发现、早报告、早处理。另一方面，要加强与企业外部相关部门的沟通协调，建立健全协作机制，共同应对信访问题。三要落实信访工作责任制，将信访工作纳入企业绩效考核，对信访工作不力的部门和个人进行严肃问责，切实提高各级领导干部对信访工作的重视程度，确保信访预警制度的有效运行。

### （四）规范处理信访问题

国有企业应对信访问题进行规范处理，确保信访工作的合法性和公正性。一是合法性保障，处理信访问题时严格遵循国家有关法律法规，确保每一个环节都合法合规。根据法律法规建立健全信访工作制度，明确信访工作职责、工作流程和处理标准；二是公正性保障，企业应在处理信访问题时，公平对待每一位信访人，不得歧视或偏袒，客观公正地调查核实信访事项，确保事实真相得以还原，对信访处理结果进行公示，增加透明度，接受社会监督；三是及时性保障，对信访问题实行快速响应机制，确保信访人在第一时间得到妥善安置，对办理进度进行跟踪督促，确保信访问题得到高效解决；四是有效性保障，企业要制定信访应急预案，确保在突发情况下能够迅速响应，从源头上解决信访问题，减少信访事项的发生，维护企业稳定。

### （五）提高工作人员素质

信访工作人员是企业与职工之间的桥梁，他们的素质和服务态度直接影响到信访工作的效果。国有企业信访工作人员应具备较高的政治觉悟和业务能力，以应对新形势下的信访工作挑战。国有企业应当重视信访工作人员的选拔和培训，通过专业培训和考核，确保信访工作人员具备扎实的业务知识和良好的服务意识，提高他们的政治觉悟和业务能力。

## 结语

综上所述，在新的形势下，国有企业信访工作任重道远。只有不断创新工作思路，加强信访工作体系建设，才能更好地应对新形势下的信访工作挑战，为企业改革和发展创造有利条件。

## 参考文献

- [1] 张杰. 新时期企业信访工作的难点及优化措施探讨[J]. 企业改革与管理, 2022(03): 95-97.
- [2] 申秀梅. 浅析新形势下国有企业信访稳定工作问题[J]. 河北企业, 2021(05): 74-75.
- [3] 王渭英. 关于做好新形势下国有企业纪检监察工作的思考[J]. 中小企业管理与科技(下旬刊), 2020(11): 100-101.
- [4] 徐院院. 新形势下国有煤炭企业信访稳定工作的对策[J]. 东方企业文化, 2018(S1): 42.
- [5] 吕岩. 对新形势下国有企业信访稳定工作的几点思考[J]. 中小企业管理与科技(下旬刊), 2020(2): 143-144.