

# 新时期电力企业信访维稳常见问题及对策分析

罗燕

国网四川省电力公司资阳供电公司

**摘要:** 随着新时期电力行业的快速发展, 电力企业信访维稳工作显得尤为重要。但是在这一过程中, 仍然存在一系列常见问题, 如信访渠道不畅、信访信息不透明等。本文从这些问题出发, 深入分析其原因, 并提出相应的对策, 以期电力企业信访维稳工作提供有益的参考。

**关键词:** 新时期; 电力企业; 信访维稳; 常见问题; 对策

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-627X.2023.05.111

## 引言

随着电力行业的不断发展, 电力企业在新时期承担着更为重要的社会责任。作为关系民生的重要领域之一, 电力企业的信访维稳工作至关重要。然而在这一过程中一些常见问题仍然存在, 这不仅影响了企业形象, 也对社会稳定造成了一定的影响。因此, 有必要深入分析新时期电力企业信访维稳工作中的常见问题, 以推动电力企业信访维稳工作的健康发展。

### 一、信访渠道不畅的问题分析

首先, 信息不对称是关键问题之一。由于企业与用户之间的信息流通不畅, 用户难以及时有效地反映问题, 导致信访渠道的单一性和受阻。其次, 企业内部信访管理体制存在漏洞, 管理体制不完善使得信访渠道难以畅通。最后, 技术手段滞后也是问题的重要原因。电力企业在信访管理方面缺乏先进技术手段支持, 无法提供便捷的信访途径, 加剧了信访渠道的不畅。

为解决电力企业信访渠道不畅的问题, 电力企业可以设立电话热线、在线平台等多元化的信访渠道, 提高信访的灵活性和便捷性。比如建立24小时电话热线, 让用户可以随时拨打咨询和反映问题, 提高信访渠道的及时性。还可以建立用户友好的在线平台, 包括官方网站、移动应用等, 方便用户通过网络提交信访申诉, 提高信访的便捷性。如今互联网非常发达, 各行各业都在应用网络, 电力企业也可以通过社交媒体平台建立企业与用户之间的互动渠道, 方便用户在社交媒体上提出问题和反馈, 增加互动频率。通过建立信息共享平台, 实现企业与用户之间信息的及时流通, 减少信息不对称问题。设立企业与用户之间的信息交流平台, 包括论坛、社区等, 促进信息的共享和互动。鼓励企业在信访问题处理过程中及时向用户公开相关信息, 包括问题的处理进展、结果等, 提高信访工作的透明度。此外, 与相关

部门、监管机构签订信息共享协议, 促进企业与外部的信息互通, 提高整体信息流通的效率。优化企业内部信访管理制度, 建立科学、合理的信访流程, 提高信访工作的效率。具体做法包括组建专业的信访管理团队, 负责制定和执行信访管理制度, 提高信访工作的专业性和规范性。明确信访问题的处理标准, 包括受理时限、解决时限等, 提高信访工作的效率和透明度。优化企业内部沟通机制, 确保信访问题能够迅速传达到相关部门, 提高问题解决的及时性。

### 二、信访信息不透明的问题分析

首先, 企业存在过于保密的信息政策, 这限制了与用户之间信息的透明度, 使用户难以获取与信访问题相关的详细信息。其次, 企业在信访问题发生后未能及时向社会披露相关信息, 缺乏及时公开的透明度, 加剧了信息不透明的状况。最后, 企业未能充分重视用户的反馈信息, 导致用户在信访过程中信息反馈不畅, 降低了问题解决的效率, 同时也增加了用户的不满情绪。

为解决电力企业在信访维稳工作中信息不透明的问题, 建议制定合理的信息公开政策, 及时向社会公开有关信访问题的信息, 增加透明度。要明确信访问题信息公开的标准和流程, 确保公开的信息准确、全面。还应该制定信息公开的时间表, 明确何时公开信访问题的处理进展和结果, 提高公开的及时性。定期发布信息公开报告, 总结信访问题的处理情况, 向社会公众透明展示企业在信访维稳工作中的表现。同时设立用户信息反馈平台, 鼓励用户提供有关信访问题的信息, 增加用户参与度。电力企业应该建立用户信息反馈平台, 包括在线提交、热线电话等多种渠道, 方便用户随时反馈问题。这个过程中要保护用户隐私, 鼓励用户匿名反馈信访问题, 提高用户的参与度和信息的广泛性。为提供有价值信息的用户设立奖励机制, 激励用户积极参与信访问题

的反馈。建立完善的信访信息数据库，为用户提供查询信访进展的途径，提高信息的透明度。可以将信访问题的相关信息整合到数据库中，包括问题发生的时间、处理的进展、解决结果等详细信息。建立用户可访问的信访信息查询平台，用户可以通过平台查询与自身相关的信访问题的处理情况。保持信访信息数据库的实时性，定期更新信息，确保用户获取的信息是最新、准确的。

### 三、信访问题的及时处理不足

在信访维稳过程中，信访问题未能及时得到有效处理的现象主要根源于三个方面的原因。首先，企业在面对信访问题时缺乏有效的应对机制，这使得问题处理不够及时和有力。其次，企业与用户之间的沟通不畅，导致信访问题得不到及时传达和解决。沟通不畅使得问题长时间得不到有效沟通，问题逐渐升级。最后，企业信访维稳团队人员素质不高，缺乏应对复杂问题的能力，导致问题得不到及时、科学的处理。这三个方面的问题相互作用，使得信访问题未能得到及时有效解决，严重影响了企业的社会形象。

为解决电力企业在信访维稳工作中信访问题未能及时得到有效处理的问题，可以设立健全的信访问题应对机制，是确保在问题发生时能够迅速做出有效应对的重要手段。明确信访问题应对的具体流程，包括问题的接收、评估、分析、解决和反馈等环节，确保问题能够有序处理。同时设立专门的紧急响应团队，负责处理突发性的信访问题，迅速做出决策和应对措施。设立信访问题解决的时限，确保问题能够在规定的时间内得到有效处理，提高问题解决的效率。通过加强企业内外部的沟通渠道，确保信访问题能够及时传达给相关部门，是提高问题处理效率的重要手段。电力企业可以建立企业内外部的沟通平台，通过内部信息系统和外部社交媒体等渠道，确保信息的及时传递。定期组织内外部的沟通会议，对信访问题的处理进展进行及时汇报和沟通，协同解决问题。建立用户反馈和企业内部反馈机制，保障问题信息能够迅速传达给相关部门，促进信息共享和问题解决。可以定期制定信访维稳团队的培训计划，包括法律法规知识、沟通技巧、问题解决方法等内容。定期进行信访问题的模拟演练，提高团队在实际工作中应对复杂情况的能力。

### 四、法律法规意识不强的问题分析

首先，企业内部对法律法规的培训不足，导致员工

对相关法规认知不够，缺乏深入的法律知识，使得在信访处理过程中存在违法违规的风险。其次，企业在信访工作中对法律法规的意识相对淡薄，缺乏对法律风险的防范意识。这使得在信访处理过程中，企业难以准确把握法律底线，可能导致处理方式不当，加重了信访问题的复杂性。最后，外部监管机构对电力企业信访维稳工作的监管不力，使得企业对法律法规的遵守程度降低，企业对法规的认知不足以应对日益复杂的信访问题。

电力企业在信访维稳工作中强化法律法规意识至关重要，为此，应该定期对企业员工进行法律法规培训是确保员工具备法律知识的有效手段。制定有计划的法律培训计划，涵盖电力行业相关法规和信访管理规定，确保员工了解法律法规的最新动态。可以聘请专业法律培训机构为员工提供系统性、深入的法律课程，以提高员工的法律法规认知水平。也可以通过实际案例分析，帮助员工更好地理解法律法规在信访处理中的应用，提高问题处理的法律准确性。在企业内部设立专业法律团队，可迅速解答信访过程中可能涉及的法律问题，确保信访工作的合法性和规范性。组建具备法学背景和丰富法律实务经验的法律团队，以提供专业法律支持。建立法律咨询制度，使员工能够随时就信访中的法律问题进行咨询，并获得及时的法律建议。法律团队积极参与信访问题的处理，确保处理过程合乎法律法规，防范潜在法律风险。通过呼吁相关监管机构加大对电力企业信访维稳工作的监管力度，可以从外部推动企业更加重视法律法规遵守。积极向监管机构提出建议，推动建立更为严格的信访维稳监管机制，强化法律法规执行。同时鼓励企业自愿参与监管机构组织的信访维稳工作评估，接受第三方的监督和评价，以确保企业合法合规运营。与监管机构建立合作机制，实现信息的及时共享，加强对信访工作的监督，确保企业信访工作的合规性。

### 五、社会责任落实不到位的问题分析

首先，企业社会责任的落实机制存在不足，责任履行不够切实。缺乏健全的责任机制使得企业在信访问题处理中难以有效履行社会责任，从而无法根本解决信访问题。其次，企业过于追求短期利益，忽视了与用户和社会的长期合作关系，导致社会责任的履行受到影响。这使得企业在面临信访问题时更倾向于采取短期应对策略，而非关注问题的根本解决。最后，企业在信访问题处理中仅仅采用公关手段，而非真实解决问题，导致社

会责任的失实落实。过度依赖公关手段会导致问题的表面化解，而忽略了对问题根本原因的深入剖析和解决。

为解决电力企业在信访维稳工作中社会责任落实到位的问题，需要采取一系列综合性的对策来建立健全的责任机制、注重长期合作导向，并真实解决问题，从而确保企业的可持续发展。企业应当设立健全的社会责任落实机制，以确保企业能够切实履行社会责任。包括制定明确的社会责任政策，明确社会责任的范围和内容，制定详细的社会责任政策，确保责任的全面落实。同时建立由专业团队负责社会责任管理，推动责任的全过程监控和评估。还要定期发布社会责任报告，向社会公众透明展示企业的责任履行情况，增加企业的社会信任度。企业应转变经营理念，注重与用户和社会的长期合作关系，实现企业的可持续发展。与用户和社会建立稳固的、长期的合作关系，通过共赢的合作，增进双方的互信与共同发展。积极参与社会公益项目，为社区提供支持，提高企业的社会形象，树立企业的良好社会声誉。倡导企业文化中的社会责任观念，使员工深刻理解责任的重要性，形成共同的价值观。在信访问题处理中，企业应注重真实解决问题，而非仅仅采用表面的公关手段。可以建立健全的信访问题追踪机制，确保问题得到实质性解决，并及时向社会公众进行通报。同时优化企业内部和外部的沟通机制，确保与用户和社会的有效沟通，以理解和解决问题的真实需求。此外，应该对信访维稳团队进行培训，提升其解决问题的能力，使其能够更加有效地应对复杂的信访问题。

### 六、电力企业信访维稳的发展趋势

随着社会的不断发展和电力行业的逐步完善，电力企业信访维稳工作面临着新的发展趋势。1、数字化和智能化发展。未来电力企业信访维稳将更加倚重数字化和智能化手段。随着信息技术的飞速发展，电力企业将采用更智能的平台和工具来处理信访问题。在线平台、人工智能、大数据分析等技术将被广泛应用，提升信访工作的效率和准确性。数字化的信访渠道不仅能够提供更快速、便捷的反馈，还能通过数据分析更好地预测问题发展趋势，为企业提供科学决策的依据。2、强化社会责任与可持续发展。未来电力企业在信访维稳工作中将更加注重社会责任和可持续发展。企业将积极参与社会公益事业，推动与用户和社会的良好合作关系。通过建立完善的社会责任制度，提高企业的社会形象，增强

社会信任度。在信访处理中，企业将更注重问题的根本解决，而非简单的应对，以实现与用户和社会的共同发展。3、加强社交化与用户参与。社交化将成为信访维稳工作中的一个重要趋势。电力企业将更加注重在社交媒体平台上建立积极的形象，通过与用户的互动，增加用户对企业的信任感。同时，企业将鼓励用户通过社交媒体平台提出问题和建议，形成更加开放、透明的沟通渠道，促使用户更加积极地参与信访维稳工作。4、法治化的信访管理。未来电力企业信访维稳将更加法治化，企业将加强对员工的法律培训，确保信访处理过程合法合规。同时，企业将加强与监管机构的合作，接受更为严格的监管，防范法律风险。建立健全的法治框架，将有助于提高信访工作的规范性和公正性。5、社会化解决问题的机制。未来电力企业信访维稳将更加注重社会化解决问题的机制。企业将与社区、政府、非政府组织等多方合作，形成信访问题的协同解决机制。通过建立社会治理网络，实现资源共享、问题协同解决，提升信访问题处理的综合效能。

### 结语

综上所述，新时期电力企业信访维稳工作面临诸多挑战，包括信访渠道不畅、信访信息不透明、及时处理不足、法律法规意识不强以及社会责任落实到位等问题。针对这些问题，需要企业在信访管理、信息公开、团队素质提升、法律法规遵守以及社会责任履行等方面采取一系列对策，以推动电力企业信访维稳工作的顺利进行，确保企业在社会中的良好形象和可持续发展。通过对这些问题的深入分析和对策的提出，希望能够为电力企业在新时期更好地开展信访维稳工作提供参考和借鉴。只有通过全面、系统的管理和改进，电力企业才能更好地履行社会责任，确保电力行业的可持续发展。

### 参考文献

- [1] 李晓军. 浅谈如何做好新时代国有企业信访维稳工作[J]. 企业文明, 2022, (11): 116.
- [2] 佟宇晗. 国有企业信访维稳工作的方法与途径[J]. 化工管理, 2022, (32): 1-4.
- [3] 任鹏飞. 基于发展理念做好企业信访维稳工作[N]. 科学导报, 2022-11-04 (B03).
- [4] 张兆纲. 新形势下国有企业信访维稳工作问题[N]. 山西科技报, 2022-11-03 (A06).