

新形势下国有企业信访维稳工作的优化路径

张素芳

河北省送变电有限公司

摘要:随着我国社会经济的快速发展,国有企业作为国家经济的重要支柱,其信访维稳工作面临着前所未有的挑战。新形势下,如何优化国有企业信访维稳工作,保障企业稳定运行,已成为亟待解决的问题。本文首先阐述了国有企业信访维稳工作的重要性,包括维系国企稳定、保障员工权益和促进社会和谐发展等方面。接着分析了现状及面临的问题,包括形势更加严峻、宣传不到位、工作落实不彻底和工作人员综合素质不高等。最后提出了优化策略,包括注重宣传引导、加强日常调查、坚持以人为本和提高人员综合素质等措施。

关键词:国有企业;新形势;信访维稳;优化路径

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.05.235

引言

国有企业是我国经济发展的重要支柱,同时也是政府的重要管理对象。随着我国经济社会的发展,国有企业的规模和数量逐渐增加,同时也面临着各种各样的问题。其中,信访维稳工作是一项非常重要的工作,涵盖了维护国企稳定、保障员工权益和促进社会和谐等多个方面。然而,在新形势下,国有企业信访维稳工作面临着诸多挑战和困难。因此,本文旨在探讨新形势下国有企业信访维稳工作的优化路径,为国企信访维稳工作提供一定的参考和借鉴。

一、新形势下加强国有企业信访维稳工作的重要性

(一)有助于维系国企稳定

在新的社会背景下,国有企业作为国家经济的重要支柱,其稳定运行对于整个国家的发展具有重要意义。优化信访维稳工作,有助于及时发现和解决企业内部潜在的问题和矛盾,确保企业的正常运营,进而为国家经济发展创造有利条件。

(二)有助于保障员工权益

国有企业作为国家经济的重要支柱,其员工的权益保障问题事关企业稳定和社会和谐。新形势下,加强国有企业信访维稳工作,有助于保障员工合法权益,提高员工满意度,为国有企业创造良好的发展环境。

(三)有助于促进社会和谐发展

国有企业在国家经济发展中发挥着重要作用,其信访维稳工作与社会和谐发展密切相关。通过优化国有企业信访维稳工作,有助于减少社会矛盾,促进社会公平正义,为社会和谐发展创造有利条件。

(四)有助于提升国家形象和国际竞争力

国有企业作为国家代表之一,其国际舞台上的形象和竞争力直接影响国家整体形象和国际地位。加强国有企业信访维稳工作,确保企业稳定运行,有利于提升企业的经营管理水平,增强企业在国际竞争中的影响力,为国家争取更多的发展机遇。

(五)有助于提升企业治理能力现代化水平

随着我国国有企业改革的深入推进,企业治理能力现代化水平成为衡量国有企业核心竞争力的重要指标。加强国有企业信访维稳工作,有利于推动企业内部治理体系不断完善,提高企业决策科学化、民主化水平,进而提升企业整体治理能力。

二、新形势下国有企业信访维稳工作现状及面临的问题

(一)形势更加严峻

在新形势下,国有企业信访维稳工作面临着更加严峻的形势。首先,随着我国经济社会的快速发展,国有企业规模不断扩大,员工数量庞大,社会关注度增加。这使得信访事件的数量和复杂性都有所提升,给国有企业信访维稳工作带来了更大的挑战。其次,社会矛盾和冲突不断凸显,一些利益诉求难以通过正常渠道解决,导致一部分人选择通过信访方式表达诉求。这也为国有企业信访维稳工作增加了压力,需要更加敏锐地把握社情民意,及时化解矛盾,避免信访事件升级。此外,信息社会的发展使得信息传播更加快速和广泛。一些信访事件可能在短时间内迅速扩散,引发公众关注和舆论压力。

(二)宣传不到位

在新形势下,国有企业信访维稳工作面临着宣传不到位的问题。首先,一些国有企业在宣传方面存在不足,未能及时、准确地向员工和社会公众传递企业的政策法规、发展动态和信访渠道等信息。这导致员工和利益相关方对企业的认知不全面,容易产生误解和不满,加剧了信访事件的发生。其次,国有企业在宣传方法和手段上存在欠缺。传统的宣传方式已经无法满足现代社会对信息获取的需求。一些国有企业未积极利用新媒体平台,如微博、微信等,来推广企业形象、宣传政策,并与员工和社会公众进行互动交流。这导致企业信息的传递效果不佳,影响了信访维稳工作的效果。此外,一些国有企业在宣传过程中存在信息不透明的问题。他们

可能控制或过滤一些负面信息，仅宣传正面的成绩和形象，造成信息不对称，难以取得员工和社会公众的信任。当出现信访事件时，企业的回应往往不够及时、全面，无法有效化解矛盾，进一步加深了信访问题的复杂性。

（三）工作落实不彻底

在新形势下，国有企业信访维稳工作存在着工作落实不彻底的问题。一方面，部分国有企业对信访维稳工作的重视程度不够，将其视为一项附带工作，没有纳入企业整体发展规划中。导致在实际操作中，信访维稳工作的落实力度不够，难以应对复杂多变的社会形势。另一方面，信访维稳工作的具体落实措施不够细化、具体化。在一些国有企业中，虽然制定了信访维稳工作的制度和流程，但实际操作中，往往存在执行不力、责任不明确等问题。这使得信访问题得不到及时、有效的解决，加剧了矛盾的升级。

（四）工作人员综合素质不高

在新形势下，国有企业信访维稳工作人员的综合素质不高也是一个突出问题。一方面，部分工作人员缺乏专业的信访维稳知识，对相关政策法规了解不透彻，导致在处理信访事件时，难以做到依法依规、公正公平。另一方面，部分工作人员的服务意识不强，对待信访人员态度生硬，甚至存在推诿、敷衍的现象。这使得信访人员感受到不满，进一步加剧了信访问题的复杂性。

（五）信访渠道不畅

在新形势下，国有企业信访维稳工作中，信访渠道不畅也是一个不容忽视的问题。一方面，部分国有企业的信访渠道单一，且不够公开透明。员工和企业公众难以通过便捷、有效的途径反映问题和诉求，导致信访事件无法得到及时、有效的处理。另一方面，一些国有企业在信访渠道的设置上存在缺陷。例如，信访接待日、领导信箱等渠道可能流于形式，难以真正解决员工和利益相关方的问题。此外，部分国有企业未建立健全的信访信息反馈机制，对信访事件的处理结果缺乏公示和通报，使得员工和利益相关方对企业的信访工作缺乏信任。

三、新形势下国有企业信访维稳工作的优化策略

（一）注重宣传引导

在新形势下，注重宣传引导是优化国有企业信访维稳工作的重要策略之一。首先，国有企业应加强对员工和相关利益方的宣传教育，提高他们对企业发展、政策法规以及信访渠道的了解。通过组织各种形式的培训、讲座和宣讲会，提高员工的法律意识和维权意识，使其能够理性、合理地表达诉求，并避免不必要的信访纠纷。其次，国有企业应积极利用传媒平台，加强宣传引导工作。通过宣传片、报道和文章等方式，向社会公众

传递企业的声音和形象，消除误解和负面影响，增强企业的正面形象。同时，借助新媒体工具，建立健全企业内部和外部的沟通平台，及时回应员工和社会公众的关切和疑虑，减少信访事件的发生。此外，国有企业还应加强对信访政策法规的宣传，使员工和利益相关方了解信访渠道和程序，明确信访的合法性和规范性。通过制定宣传计划，结合实际情况，针对性地开展宣传活动，提高员工和社会公众的信访意识，引导他们通过合法渠道解决问题，减少不必要的信访纠纷。总之，注重宣传引导是优化国有企业信访维稳工作的重要策略。通过加强宣传教育、利用传媒平台和宣传政策法规，能够提高员工和社会公众的信访意识，引导他们理性表达诉求，减少信访纠纷，维护企业的稳定和发展。

（二）加强日常调查

为了更好地开展国有企业信访维稳工作，日常调查是必不可少的。首先，企业应建立健全信访信息收集和分析机制，对员工的思想动态、利益诉求和矛盾问题进行定期排查，了解员工的实际需求和困扰，以便及时发现和预防潜在的信访风险。其次，企业应加强与员工之间的沟通交流，设立信访接待日、领导干部与职工面对面交流等活动，让员工有渠道、有顾虑地反映问题。此外，企业还应注重对企业外部环境的调查，密切关注社会舆情动态，了解社会公众对企业的看法和期望，以便及时回应社会关切，消除潜在的不稳定因素。总之，加强日常调查是优化国有企业信访维稳工作的基础。通过建立健全的信访信息收集和分析机制、加强与员工的沟通交流以及关注社会舆情动态，能够及时发现和预防潜在的信访风险，为信访维稳工作提供有力支撑。

（三）坚持以人为本

在新的形势下，国有企业信访维稳工作必须坚持以人为本的原则。企业要关注员工的合法权益，妥善解决员工关心的问题，让员工感受到企业的关爱和温暖。同时，企业还要注重员工的心理健康，开展心理健康教育和心理疏导，帮助员工树立正确的人生观、价值观，增强心理承受能力，避免因心理问题引发信访事件。此外，企业还要加强对困难群体的帮扶救助，切实解决他们的生活和工作中的问题，让他们感受到企业的关怀，从而减少信访诉求。最后，企业要积极履行社会责任，加强与所在地政府、社会组织和群众的沟通交流，推动构建和谐劳动关系，从源头上减少信访问题的产生。总之，国有企业信访维稳工作要坚持以人为本，关注员工合法权益，解决员工关心的问题，提升员工满意度，营造良好的企业发展环境。通过开展心理健康教育、心理疏导和帮扶救助困难群体等措施，强化员工的归属感和认同感，从而降低信访事件的发生。同时，加强与政府、社

会组织和群众的沟通交流，促进劳动关系和谐，从源头上减少信访问题的产生。

（四）提高人员综合素质

国有企业信访维稳工作人员的综合素质对企业信访维稳工作的顺利开展具有重要影响。因此，企业应加强对信访维稳工作人员的培训和教育，提高他们的专业知识和业务能力。同时，企业还要注重培养工作人员的沟通协调能力和应对突发事件的能力，使他们能够在信访维稳工作中更好地发挥作用。此外，企业还要建立健全激励机制，鼓励工作人员积极投身信访维稳工作，激发他们的工作热情和责任感。总之，在新形势下，国有企业信访维稳工作面临着诸多挑战和困难。为了维护企业稳定、保障员工权益和促进社会和谐，企业应从注重宣传引导、加强日常调查、坚持以人为本和提高人员综合素质等方面入手，不断优化信访维稳工作，为国有企业的发展创造良好的环境。

（五）建立多元化化解矛盾机制

在新形势下，国有企业信访维稳工作还需注重构建多元化化解矛盾机制。企业应积极探索多元化化解矛盾路径，例如，设立调解委员会、法律咨询站等，以便及时妥善处理员工矛盾和纠纷。此外，企业还应加强与所在地政府、司法部门、社会组织等的协作，共同化解信访矛盾，形成信访维稳工作的合力。

（六）强化信息化建设

随着信息技术的发展，国有企业信访维稳工作应充分利用信息化手段。企业应建立健全信访信息管理系统，实现信访信息的采集、整理、分析和传递的信息化，提高信访工作效率。同时，利用大数据、云计算等技术手段，对企业信访数据进行深入挖掘和分析，发现信访规律和趋势，为信访维稳工作提供科学依据。此外，企业还应加强网络安全管理，防范网络信访风险，确保企业信访渠道的畅通。

（七）完善应急预案

为了应对可能出现的信访突发事件，企业应制定完善的应急预案。应急预案应涵盖各种可能出现的信访情景，明确应急处置流程和责任分工，确保在信访突发事件发生时，能够迅速启动应急预案，有效化解矛盾。同时，企业还应定期组织应急演练，提高应急处置能力，确保在实际发生信访突发事件时，能够快速响应，最大限度地减少损失。

（八）强化责任担当

在新的形势下，国有企业信访维稳工作要强化责任担当。企业领导和工作人员要树立正确的政绩观，把信访维稳工作作为一项重要的政治任务来抓。企业应建立健全信访工作责任制，明确各级领导和工作人员的职

责，确保信访维稳工作落到实处。同时，企业还要加强对信访工作绩效的考核，对工作表现突出的单位和个人给予表彰和奖励，激发工作积极性。

（九）深化信访制度改革

企业应不断深化信访制度改革，积极探索适应新形势的信访工作模式，创新信访工作机制和方法，以提高信访工作效能。例如，可以尝试引入第三方评估机制，对企业的信访工作进行客观、公正的评价，以便发现和改进工作中的不足。

（十）加强信访工作监督

为了确保国有企业信访维稳工作的有效开展，企业应加强信访工作的监督。企业应建立健全信访工作监督机制，对信访工作的全过程进行监督，确保各项措施措施的落实。同时，企业还应加强对信访工作责任人的监督，对工作不力、失职渎职的责任人进行严肃问责，以强化责任意识，提高工作质量。

结语

新形势下国有企业信访维稳工作面临着诸多挑战，企业应从多个方面进行优化。通过注重宣传引导、加强日常调查、坚持以人为本、提高人员综合素质、建立多元化化解矛盾机制、强化信息化建设、完善应急预案和强化责任担当等措施，不断提升国有企业信访维稳工作的水平和效果，为企业的稳定发展创造良好环境。同时，企业要紧密围绕国家发展战略，积极履行社会责任，为维护社会和谐作出贡献。

参考文献

- [1] 李娟. 探索国有企业信访维稳工作的方法与途径[J]. 现代企业文化, 2020, 000(004): 77-78.
- [2] 孙东峰. 新媒体环境中国有企业信访维稳工作的优化[J]. 时代人物, 2019(21): 2.
- [3] 唐赞. 新时代国有企业信访维稳工作探索与实践[J]. 管理观察, 2020(17): 2.
- [4] 王贵红. 提高认识, 做好国有企业信访维稳工作[J]. 现代经济信息, 2019(8): 3.
- [5] 张振华. 国有企业信访维稳工作控制要点解析[J]. 乡镇企业导报, 2021(3): 0258-0259.
- [6] 吕岩. 对新形势下国有企业信访维稳工作的几点思考[J]. 中小企业管理与科技, 2020(6): 2.
- [7] 原翠. 以人民为中心的国有企业信访维稳工作长效机制构建[J]. 新丝路: 下旬, 2020(7): 1.
- [8] 李增军. 新时期国有企业信访维稳工作的浅析[J]. 商情, 2019(36): 1.
- [9] 陈志锋. 新时代国有企业信访维稳工作重点及举措[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2021(9): 2.