

基层电网企业信访维稳工作面临困境及应对策略

周亚玲

国网四川省电力公司南江县供电分公司

摘要：伴随着社会经济的快速发展，基层电网企业信访维稳工作正逐步走向正轨，与员工切身利益相关的各类问题在一定程度上得到处理。但是，基层电网企业信访维稳工作内容繁杂且挑战众多，不同利益主体之间的矛盾往往无法顺利解决，一旦工作方式不合理，抑或是相关部门不配合，则信访维稳也会陷入困境，企业内部矛盾不断累积。新时期新背景下，基层电网企业信访维稳工作已成为企业内控机制的重要组成部分，良好的信访维稳体系不仅可全面加强员工的归属感与幸福感，也会赋予企业更多凝聚力与创造力，帮助企业抓住市场发展机遇，快速解决内部存在的隐患，有效应对市场挑战。在本文中，笔者将针对基层电网企业信访维稳工作面临的困境与应对策略进行初步分析与探讨，希望借此可对相关从业人员起到一定借鉴价值。

关键词：企业信访维稳工作；信访维稳工作挑战；应对策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.12.122

引言

随着社会经济的不断发展与企业改革工作的持续深入，企业信访维稳工作正面临空前挑战。信访维稳工作面临的问题愈加复杂，且很多问题已严重影响到企业的发展秩序，企业内部矛盾持续加深，各项政策与发展战略也无法落实，甚至很多小问题不断发酵，最终带来严重的社会影响。对此，基层电网企业信访维稳部门应还需加大信访工作处理，针对信访维稳工作执行期间暴露出的诸多问题进行快速处理，并分析信访维稳工作执行期间存在的违规行为，加强问题及处理对策研讨，积极探索新环境背景下企业信访维稳工作的开展对策。

一、基层电网企业信访工作的基本特点

（一）信访总量持续增长

近些年，基层电网企业信访总体数量持续增加，加之基层电网企业所要面临的市场问题不断增加，部分企业无法快速解决信访事务，最终导致部分小问题持续发酵，激发社会矛盾，并影响企业市场竞争力与内部凝聚力。与此同时，随着市场化工作的不断深入，基层电网企业建设项目不断增加，而这些项目本身在利益处理方面不够合理，基层职工的呼声无法被采纳，管理建设工作严重滞后。

（二）群访规模持续增加

进入21世纪以来，随着大量工程项目的不断推进，很多基层电网企业在诸多社会问题处理上未能采取合适且公平的策略方针，社会矛盾不断激化，最终导致企业集体上访事件的出现次数也在不断增长。信访事件中，虽然集体上访比例并不高，但是，引发集体上访的原因

大多直接与群体实际利益直接相关，而社会群众的情绪与思想也很容易受到集体上访活动的煽动，由此也将引发一系列负面的社会影响。

（三）上访事务处理难度不断放大

当前社会经济形势已发生较大改变，企业亦进入转型新阶段，其各项业务经营及管理组织架构不断调整，而部分基层电网企业却未能进行必要的前期调研，管理层做出的调整规划偶尔会侵犯基层职工的切身利益，进而引发基层职工上访活动连续不断，上访事务的处理难度增加。此外，受诸多因素影响，很多基层电网企业存在很多历史遗留问题，而这些问题在新时期背景下也会进一步加大其社会影响，由此带来的矛盾十分棘手，信访办公室难以准确判断问题根源，难以精准找到相关事务的真实细节。

二、新常态背景下基层电网企业信访维稳工作面临的巨大挑战

（一）信访维稳工作的根本效用未能充分发挥

基层电网企业信访维稳工作以相关法律法规为基础，针对各类问题进行妥善处理，结合问题性质不同，提出相应的解决方案。但部分基层电网企业并不关心职工群众的根本利益，未站在职工角度去思考企业各项政策与制度，也未能对企业现存问题进行深入分析，基层员工无法与企业领导有效沟通。此外，随着市场经济的不断发展，基层电网企业更为看重业务效益，很少关注基层职工的工作情绪，职工的积极性受到严重影响，不愿意对各类具体问题提出想法与见解，最终导致企业内部矛盾不断加深，很多原则问题无法快速解决，基层职工

工对企业管理丧失信心，信访维稳工作严重失衡。

（二）基层职工与高层领导对信访维稳工作缺少正确认知

研究表明，基层电网企业领导层与基层员工对信访维稳工作的看法依旧存在诸多问题。信访维稳工作人员处理各类问题时，未能充分倾听基层职工的诉求，如此背景下，企业职工无法对信访维稳工作形成正确认知，难以真正认同信访维稳部门，职工遇到任何问题都直接找相关部门的领导反映，而部分领导人员思想意识僵化，导致小问题变成大问题。多重问题的影响下，利益被侵犯的企业职工只能选择非常规的上访方式，不断寻找更高权力部门，简单问题复杂化，并带来十分恶劣的社会影响，引发一系列不必要的恐慌情绪。因此，基层电网企业应在加强内部管理的前提下，面向全体基层职工与管理层，广泛开展信访维稳普及工作，不回避任何问题，促使员工对信访工作拥有正确的理解与认知，减少企业内部的不稳定因素。

（三）基层电网企业信访维稳工作人员的基本素养有待提高

基层电网企业信访维稳工作人员在处理各类问题时，其并不关注问题的根源与细节，而是关注如何消除信访行为带来的影响，而这种工作方式与职业素养，将直接造成企业信访维稳工作无法走向正确道路，企业内部矛盾持续加深，内部凝聚力不断削弱。基层电网企业在组织架构层面对信访维稳部门不够关注，信访维稳工作人员在处理职工与企业之间的矛盾时，手段不够专业，矛盾升级。任何矛盾的激化都不利于企业的未来发展，也无法促进相关问题的顺利解决，而大量矛盾的不断累积，也会极大影响企业员工的整体情绪，不利于企业信访维稳工作的正常开展，也会给企业业务经营埋下巨大隐患。

三、基层电网企业全面做好信访维稳工作的开展对策

（一）进一步加强企业内部信访干部队伍建设

新常态新背景下，基层电网企业信访维稳工作面临巨大挑战，信访形势愈发复杂，对此，企业内部应进一步加强信访干部队伍建设工作，积极寻找更有效的人员管控机制，优化人员工作标准。首先，企业信访干部自身应具备崇高的精神意识与思想观念。信访工作带有强烈的政治意味，因此，信访干部应明确党的各项基本要

求与纪律，秉持公平公正的基本办事原则，对信访工作坚决负责，及时了解群众需求，及时推进各项问题的处理。其次，信访维稳工作复杂性较高，信访干部应具备较强的专业能力。信访干部不仅要了解与信访工作相关的各项基本政策与法律法规，也要加强各项知识学习，及时了解与职工利益相关的社保、住房、薪酬待遇等各项基本问题，以服务职工角度，推动企业战略落实与各项制度的快速完善。此外，信访干部应具备较强的综合协调能力，可快速找到相关问题的切入点，以及合理维护职工利益的办事策略。对于信访干部而言，其面对的很多问题十分棘手，因此，信访干部在处理问题时，应准确判断问题根源，及时发现可能存在的违规行为，充分发挥自身的社会职责，快速协调相关问题对应的利益主体。企业内部也要对信访干部的工作能力进行必要考核，判断其技能水平，设置完善的考核制度，优化评比机制，最大限度做到奖罚分明，并同时设置良好且可持续的晋升与加薪渠道，及时处理工作能力不足的信访干部，以免其影响到整个队伍的建设与提升。

（二）进一步完善信访工作机制，创新信访工作对策

调查研究表明，部分企业存在职工上访后得不到任何回复，且相关问题不了了之的异常现象，群众难以借助常规渠道提出其诉求，如此情况下，职工群众只能采用其他非常规措施，而这些措施不仅严重破坏职工群众的工作情绪，也会进一步引发较为恶劣的社会问题。因此，企业应从工作机制角度入手，全面完善信访工作体系，针对信访维稳工作面临的实际问题，科学调整工作制度，优化工作内涵。首先，企业内部应对现有的信访工作机制进行全面改良，确保职工群众各项诉求可及时准确传递至相关部门，并精准定位相关责任人。其次，企业管理者及相关部门应对群众提出的相关诉求予以及时回复，严格按照信访工作制度，给予明确的回复时间，以及所要做出的应对方案。部分上访问题很难在短时间内解决，相关问题细节也难以解释清楚，对此，企业内部也要在各类公开渠道对相关问题进行公示，不避讳、不放弃。最后，针对部分职工群众采用的非常规上访方式，信访干部应耐心疏导，积极沟通，认真听取职工群众提出的各项事务与问题，并向其讲述正确的信访工作方法。针对部分不负责且造成恶劣社会影响的信访干部，基层电网企业应及时追究其法律责任，并

以公开处理的方式，让全体职工群众看到企业的态度与决心。同时，信访干部也要坚决保护职工群众的个人隐私，严格坚持敏感信息保密的基本原则，对于应该披露的信息也要及时披露，以免相关问题进一步发酵。

（三）加快建立并健全企业信访维稳工作制度内涵

新常态背景下，企业信访维稳工作不仅仅是解决企业职工利益诉求的必要渠道，更是一种企业决策与企业监督的有效形式。企业高层领导可借助信访维稳工作过程，及相关工作制度章程，及时了解基层员工的工作状态，以及基层员工对企业提出的各项建议，帮助企业调整发展战略，增强企业市场竞争力与发展潜力。同时，信访工作制度的落实可推动企业内控机制的进一步升级，企业可拥有更多手段监督各个部门的职能运行情况，全面压缩企业高层领导与基层员工之间的距离，快速转变传统信访工作性质，赋予群体基层职工群众幸福感与归属感。

基层电网企业对信访维稳工作不够重视，相关问题处理不够合理，信访干部缺少社会责任意识，最终导致很多小问题持续恶化，极大破坏职工群众利益，影响职工群众对企业的整体影响。因此，基层电网企业应结合信访维稳工作难点，进一步分析信访维稳工作执行期间遇到的诸多问题，加快推进制度建设，注重制度细节与实际工作之间的有效匹配，定期召开工作研讨会，依照各自的工作经验，寻找可妥善解决各类问题的应对策略。基层电网企业信访维稳工作人员应深入群众内部，耐心听取职工群众亟须予以处理的利益诉求，多沟通、多交流，以多种角度去思考相关问题，从而找到更有效的解决方案，尽可能将问题消灭于萌芽，以免相关问题持续发展而带来更为严重的负面影响。企业内部也要对信访维稳工作予以高度关注，依照现有法律章程，对企业信访维稳工作架构进行调整，持续提升信访维稳工作效率。

（四）充分重视企业内部不同部门之间的协调与合作

调查研究表明，基层电网企业信访工作内容与形式异常繁杂，很多信访诉求依靠单一部门无法顺利解决，因此，基层电网企业应进一步加强信访管理部门建设，提高信访维稳部门在企业中的地位，强化资源倾斜，赋予信访干部行政职权，从而快速解决矛盾，为信访问题找到最合适的处理方案。企业高层领导应给予信访办更

多支持，依靠完善的工作，确保信访办可承担起信访维稳工作的基本职责，协调各个部门处理相关工作。群众的信访资料应统一汇总至信访办公室，相关信息资源的流通过程不得存在任何阻碍，任何工作人员及管理者不得干扰信访信息的快速传达，在此前提下，信访办公室应对相关信访问题进行深入解析，指派专项负责人，对信访问题相关的各个部门进行调研，依照信访问题的上交时间，合理安排工作顺序，并同时将具体问题下发至相关部门，或交由多个部门共同处理。信访办公室应对事件的处理过程予以全程跟踪，考评相关问题的处理结果，分析相关人员的工作情况，依照现有的制度章程，避免出现责任推诿现象，大幅增强信访事件解决的统一与协调。针对事件处理过程中出现的其他问题，信访办公室也要及时给出相应的调整建议，同时上报存在违规行为的工作现象，快速处理相关责任人。信访问题处理阶段，信访责任人应与企业管理者、基层群众以及其他人员进行沟通，了解事情始末，分析相关人员是否存在违法行为，还原事情真相，并以专业的处理方案，快速完成问题化解。

结语

综上所述，对于基层电网企业而言，信访工作的科学处理不仅关系到基层员工的根本利益，也同样影响企业整体发展与凝聚力提升。因此，企业管理层应对信访办公室及信访干部予以足够关注，积极采取多重有效措施，快速处理信访事件，并承担起重心纽带职责，及时找到不和谐因素。信访干部应真正站在群众的角度去解决各项问题，以促进企业和谐发展为主旨，进一步分析相关问题的处理对策，并对问题的处理过程进行必要跟踪，想群众之想，解群众所求，塑造良好的企业形象，保障企业转型工作平稳有序进行。

参考文献

- [1] 李雪洁. 基层电网企业信访维稳工作面临困境及应对策略[J]. 视界观, 2019.
- [2] 邵勇, 周锐. 浅谈电网企业信访维稳工作新机制[J]. 科技创新与应用, 2011(24): 1.
- [3] 秦雁北. 新时期电力企业信访维稳常见问题及对策研究[J]. 区域治理, 2020, 000(028): 150.
- [4] 欧柱业. 做好地方电力企业信访维稳工作的对策[J]. 办公室业务, 2018(18): 1.