

关于做好新时期企业信访工作的策略探讨

辛宇

中铁十九局集团矿业投资有限公司

摘要:从法律上讲,信访是保护公民合法权益、维持社会稳定的重要途径。在新时代背景下,企业的信访工作起到了职工与企业管理者的桥梁和纽带作用,加强信访工作不仅可以给人们提供很大的动力,还可以考验职工的工作水平,为构建和谐企业,为企业的民主发展提供坚实的保证。在这一背景下,笔者从构建和谐社会角度出发,论述了信访机制建设和信访制度落实的必要性,然后对新时期企业信访工作进行了多个层面的研究,以期与相关工作者进行沟通和借鉴。

关键词:信访工作;新时期;国有企业;策略探讨

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.08.105

引言

新形势下,加强信访工作是一项艰巨的任务,关系到企业的和谐与安定。随着企业重组、各方主体关系的调整,出现了许多的新情况、新问题。企业信访工作复杂多样,处理难度大,耗时长。当前我国信访工作中出现的问题,是对信访工作制度的一种挑战,也是对信访工作管理者的职责和义务的检验,本文从企业自身实际工作出发,并根据近两年的工作经验,浅谈在新时期下加强企业信访工作的几点意见。

一、信访机制建设和制度落实

对职工群众反映的问题,采取“应付式”态度,是导致“重复上访”的主要原因。要预防和降低职工群众重复上访,必须在信访工作体制的基础上,建立健全的相关制度。设立信访工作领导小组,负责信访的受理、协调、排查、督办以及相关材料的收集与反馈。对于信访问题,按照“谁主管、谁负责”的原则,确定相应的责任人,分级负责,统一归口。其次要完善解决问题的制度,“群众上访”为“干部下访”为解决问题的途径。坚持走到基层,摸准实情,及时分析,及时干预,妥善解决影响社区稳定和企业和谐发展的的问题。三是要抓好“六个办理”,对投诉事项进行追踪和接收,对紧急情况及时进行及时处置,对简单的事进行迅速处置,对复杂事故进行分析处理,对重点事故进行督办,提高办事效率。四是要形成一种行之有效的领导干部会制度。凡有群众来访,不管是什么人,都要记下群众问题,能答复的就答复,得不到答复的,就与有关部门联系,设法解决,防止或者减少重访和群访。五是要构建跨区域、跨部门、跨行业的信访工作联合协调机制,将重点放在源头防范和化解,将矛盾和冲突化解在企业内部,化解在初始阶段,尽量降低群众的上访数量。

在信访工作中要坚持两条基本原则:第一,要结合问题的现实。只要群众的想法合乎规定,能办贵办不能拖延。如果群众所提的问题符合国家相关法规,又限于当时的情况,不能马上回答,则要从缓和双方的情绪上着手,以免冲突激化。其次,要确定对方提出的要求是否合理,是否合法,以及有没有耐心向对方解释,为什么会出现这样的问题。第三,要积极与来访者进行交流,让来访者意识到自己的问题已被处理好,尽量给来访者一个答复的时间,让来访者有足够的自信来处理问题,决不拖延。其次,要落实“政策引导”与“灵活性”相结合的指导思想。来上访的职工群众,并不都是不讲理的人。很有可能是他们对这个国家的政策不熟悉,也有可能是有关部门和国有企业没有做好充分的宣传。为此,我们应充分运用政策,注意政策的前瞻性、连续性、严肃性和实用性,使政策的优势成为做好群众信访工作的“利器”。凡明确规定的,必须坚决贯彻;对于没有明确规定的,要进行深入的调查研究,结合企业的实际,完善相应的体制,并且要主动向有关部门申请有关的法律法规,使之符合法律规定。对于无法解决的问题,要进行耐心的解释和宣传,严格遵守法律、法规和按照有关的规定执行,做到说话有据,办事有规,避免矛盾激化,出现新问题。

二、新时期企业信访工作的策略探讨

1. 重视方式方法选用,热心接待,诚心办理,解决实际问题

很多时候,从职工群众的信件中可以看出,在对我们的工作中还有些不满意的地方,但也表现出对我们的信任。之所以这样问,无非就是希望能够引起高层的重视,以此寻求帮助。心怀恶念、不讲道理的人毕竟占了极小的一部分,不能单纯地认为是在瞎折腾,要客观冷

静地看待问题。接待上访人员是做好接待工作的第一步。在接待期间，我们坚持“来有所答、问有所答、去有送行”，对于广大职工群众的问题，我们应耐心受理，认真记录，并及时交办，努力形成“受理有序，办事规范”的工作环境，让信访群众感觉到我们工作的诚意和热情。在工作过程中，要做到：一是要用心倾听，始终把访客当作顾客，把回访的顾客当作自己的朋友，把老人、残疾人和有困难的人当作自己的亲人，对于一些易怒的，要做好思想工作，使其平静，然后听取其看法。二是要有循循善诱。对那些有错误认识和不正确理解的人，我们要耐心地向他们宣传法律法规和方针。三是要克服“畏难情绪”，树立“长期抓”、“反复抓”的思想，遇到棘手的问题，要以主动的方式加以妥善的对待，主动创造良好的工作条件，使问题尽早得到妥善的解决。

2. 重视排查举报线索，认真核实，及时反馈，维护企业稳定

对于职工群众所反映的问题，我们要以最短的时间严肃处理，避免出现集体访、越级访、重复访等情况。要达到“三到位一处理”，也就是：群众诉求合理的解决问题到位；对不合理的诉求要进行意识形态教育；对生活有困难的给予帮助；对违反法律的，按照法律进行处置。

3. 重视实施综合治理，区片联动，齐抓共管，消除上访因素

信访工作是关系到国家安全稳定与否的重要因素。要将社会治安问题纳入视线，对所查到的问题进行分类整理，对具有普遍性、倾向性突出的信访问题和群体事件进行区分，集中时间、集中力量，力争将不稳定因素扼杀在摇篮之中。抓住大局，剖析成因，抓住规律性特征，抓住根本，攻克困难，解决热点，主动高效地开展好工作。

(1) 必须密切协作。负责与各相关部门的工作，定期进行形势分析，研究并解决重大问题，定期召开不安定因素检查工作座谈会，及时了解事故进展，排除事故隐患。

(2) 构建健全工作机制。要加强基层信访组织，配备专人，做到事事有人管、时时有人监督。

(3) 要重视关键区域、关键人群，对不稳定因素进行检测与治理，做到对问题的早期预警与治理。在工作薄弱和问题突出的地方，抓住重点，把治理中的漏洞

和不安定的问题及时加以解决。坚持“一个问题，一个领导，一个团队，一个方案，一件事”的工作作风；采取“普通目标不松懈，关键人群优先”的策略。

(4) 夯实国有企业的基层组织，为企业稳健发展奠定良好的根基；由于群众上访主要集中在基层，所以，保持企业的安全和发展，最大的难点也是在基层。所以，要加强企业中层组织架构，提高企业中层组织协调的能力，化解矛盾的能力。

(5) 以史为鉴，以求补救。要对下属企业提出的问题进行定期收集，并做好防范工作，以“冷静应对、宣传政策、疏导情感、解决冲突”为目标，在所有的工作人员中间，掌握在这个敏感时期的不稳定因素，并安排人员进行好前期的工作，防止类似的问题在本企业发生。

4. 从抓好工作职责入手，强化“三种机制”

(1) 加强“一把手负责制”。企业领导人是职工群众反映问题最直接的目标和引导职工群众的关键。要充分发挥好领导班子在信访工作中的带头作用，要真正实现“三落实一追究”，落实领导班子成员岗位责任制，将其列入考评内容，融入目标管理；实行党政一把手负责制，建立和完善群众来信来访、处理信访问题、分析信访问题的协调机制，及时发现、研究、协调、处理各类信访问题。

(2) 实行“一把手包案”制度，对重大、复杂的信访事项进行经常性的排查，实行主要负责人包案。要将上述三个责任制列入德能勤绩考评体系，实行奖罚，对工作中出现的严重事故和恶劣后果，要严肃问责。

(3) 建立健全“层层问责”制度。“分级负责，归口办理”是机关在信访工作中应遵循的一项基本方针。对群众反映的问题，一定要建立系统，层层分解，层层负责。也就是依据事件性质，采取分级处理办法，来决定处理的具体部门和人员。要把信访工作纳入各部门的年度目标考评之中，对其进行细化，并对其进行一票否定，使其与部门的工作一起部署，一起检查，一起评比，从而推动整个信访工作的正常运转。

(4) 建立健全“监督检查制度”。要进一步加强信访督查监督，采取事前督查、跟踪督查、事后督查等方式，对信访热点、难点和焦点问题进行督查，督促相关的相关部门加快工作速度，提升工作效能，主动为他们解决问题，改变决而不行、拖而不办、小事拖大、大事拖“炸”、新户拖旧户的局面。

5. 从改进方式方法入手，突出“三个创新”

在新时代背景下，信访工作要与时俱进，必须不断改进工作的方式方法，按照规律创造性地开展工作。

(1) 观念上的创新。要确立“敢为人先”的思想观念，以崭新的角度来审视新时期的信访工作，突破原来的思路和传统的工作方式，从战略发展的角度来审视问题，以科学发展的目的来激发创造性。

(2) 方式方法上的创新。要注意通过发扬民主、说服教育、疏导规劝等方式对上访群众进行宣传教育、分流和接案办理，对那些已经或者应该通过诉讼、行政复议、仲裁等方式处理的信访问题，要主动引导上访群众按照有关法律、行政法规的规定通过司法手段进行解决。

(3) 体制创新。要不断完善领导接待日、领导包案等制度，积极引进听证、公示等制度，健全信访事项办理、复查和复核三级终结制度，实行信访事项办理和转送制度，定期分析报告制度和应急处置制度。

6. 从夯实基层基础入手，加强“三个建设”

广大职工群众的信访问题，绝大部分都是从基层出发，做好基层信访工作，关系到企业的稳定和发展。为此，必须抓好“三个建设”：

(1) 强化民主监督途径。在实施重要的制度变革之前，必须广泛征求公众意见，对其进行多次论证和风险评价；在执行重要政策措施时，应抓住有利的时间节点，分清主次，循序渐进；在深化改革和加速发展过程中，要把职工群众的权益放在第一位，确保职工群众不会受到损害。

(2) 增强对职工群众的信任度。要提高权力运作的透明性，对于一些可能引起大冲突的重要方面，比如企业的改革和重组，要按照法律和流程进行，把整个流程都公布给公众，让大家都能看到，这样才能保证各项工作的公正和效率。

(3) 在企业内部建立廉洁文化。我们必须要有科学的发展观，正确的政绩观，要以身作则，不能浪费时间，不能与人民争利益，一旦被发现，就要严惩，用“惩”治“犯”，维护职工群众的良好形象，才能真正把信访工作搞好。

7. 疏导化解与依法办事的关系

变上访为下访。这是搞好群众信访工作取得成效的

一条重要经验。提前调查，提前发现问题，主动出击。在改进信访工作的基础上，要善于对职工群众的情感进行疏导，善于化解各类矛盾。可以通过一对一，或者相关工作人员，深入基层调查，听取意见，帮助解决问题。把执行结果向职工群众公布，让群众做到能找企业部门解决的不围政府机关，能在同级或上级处理的不越级求助。

8. 抓程序规范，提高工作效率

要从建立健全机制入手，抓好规范化管理，注重工作重点向规范化转变，以严格的制度规范职工群众投诉。信访部对事件进行严密搜集和保护，对信访材料进行备案，并定期集体研究事件，对其进行现场审核。防止对事件线索的管理松散现象，要通过问责来促进工作的实施，让领导班子的示范带头。将战斗堡垒和考核问责的导向和引导作用得到最大限度地体现，让所有工作人员都能在第一时间、最大限度地、最有效地处理好所有的问题。

三、结语

在新时期下，做好企业信访工作，是维护社会稳定，推动国有企业高水平发展的重要一环。企业的信访工作人员要不断地学习、掌握、运用党的路线方针和政策，将权利移交给职工，将利益移交给他们，将自己的情感交付给他们，以对党和人民的责任感，为企业的发展和社会的进步作出更大的贡献。

参考文献

- [1] 张健. 新时期加强基层信访维稳工作的策略研究[J]. 新丝路: 下旬, 2022(4): 0032-0034.
- [2] 王风琴. 做好国有煤炭企业信访维稳工作的策略[J]. 现代企业文化, 2021, 000(032): 37-38.
- [3] 张杰. 新形势下国有企业信访维稳工作的优化策略探讨[J]. 企业改革与管理, 2022(5): 3.
- [4] 当前我国信访建设工作研究[J]. 阎妍. 办公室业务. 2018(17)
- [5] 涉诉无理信访及其治理——以S省M市涉诉信访的实证调研为基础的分析[J]. 蒋志如, 严明. 金陵法律评论. 2019(01)
- [6] 新形势下信访工作存在的问题及其对策研究——基于某地信访统计数据进行分析[J]. 梁士民, 张凤利, 王桂茹. 经济研究导刊. 2018(26)