

加强企业基层信访工作的探索与思考

朱伟伟

中铁十七局集团第三工程有限公司

摘要：信访工作是党的职工工作的核心，也是党开展一切工作的根本，企业要在新形势下不断探索新途径，不断探索信访工作的规律与方式，不断提升职工工作的质量，把职工工作做到最好，为企业的长期发展打下坚实的基础。

关键词：企业；基层信访；信访工作；探索思考

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.08.102

企业信访工作在新的环境中受到了一些冲击，许多问题是企业自身发展所要直面的。因此，企业必须要加强对信访工作的关注，对信访工作方式和制度进行改革，对信息科技进行恰当地运用，从而提升信访工作的效能，增强其效果，为企业的平稳发展奠定基础。

一、关于企业基层信访工作的重要意义

1. 维护企业职工的正当权益

随着全民普法的持续开展和普及，企业职工对自己合法权益的保护意识也在不断增强，很多企业职工都会通过信访等方式，通过法律手段来维护自己的合法权益，因此，近年来，企业职工的信访呈逐年增长趋势。企业职工在维护自身正当权利时，大多第一时间想到的不是信访，而是在与企业的领导进行沟通未果后，再以“信访”的方式进行维权。因此，在运用信访途径开展工作的过程中，职工反映的问题往往与其自身的利益密切相关，应当给予充分的重视。职工在通过信访渠道维护自身合法权利的同时，要在最短的时间内，针对职工合理的诉求和实际问题，寻找有效的办法，使职工能够毫无压力地重返工作岗位，并能够正常地工作。其次，职工的合理要求通常都是企业管理中的缺点，要按照职工的需要进行相应的管理，从而使企业和职工的关系更加融洽，促进企业的可持续发展。

2. 有利于促进企业健康可持续发展

从维护职工合法权益的角度出发，通过合理的沟通渠道，向职工提出自己的要求，是解决职工困难的最好方法。因此，工作人员应认真记录和倾听上访者的诉求，了解他们遇到的困难，并迅速提出解决方案，以妥善处理问题并确保人力资源的稳定。使各个行业的企业都能继续经营和发展。如果职工存在的问题得不到及时地通过信访来解决，合法权益得不到保障，就有可能产生消极怠工的行为，这就会对企业的健康和可持续经营

产生不利影响。

3. 对信访群众给予充分尊重

始终把“以职工为中心”作为开展国企信访工作的第一原则，做到充分尊重、礼貌接待每一位来访人员。过去，一些企业信访工作人员傲慢、打官腔、大声讲话，导致上访人紧张甚至恐惧，不敢如实反映问题。在这种情况下，不仅不利于解决问题和矛盾，还会导致管理者和职工之间产生隔阂，这对国有企业的管理和运营也会产生负面影响。因此，通过转变观念、端正态度，欢迎职工利用信访渠道表达意见、反映诉求，在维护职工合法利益的基础上不断提高信访工作的稳定性。要深刻认识“群众利益无小事”，开展信访工作时，宁可自己有困难，也不能让群众为难一时。努力把困难的事、麻烦的事办好，让信访工作者深切感受到被尊重的感觉。

二、加强企业基层信访工作的探索与思考

1. 抓好信访工作的基础

(1) 加强舆论监督。在企业内部，要建立健全“信息员”体系，在所属企业、企业党组织中指定专职人员，设置意见箱，设置接待日，做好电话、来信、来访等工作，将基层职工的意见进行全面汇总，并进行归类，提出具体的对策。

(2) 重点关注心理疏导。企业还应定期组织专家、定期举办各种心理咨询活动，加强对企业基层职工的人性化管理，防止其出现各种突发的心理危机。实施“四联一表”工作法，深入基层，及时掌握职工急难愁盼，做好释疑解惑工作，在政策允许的情况下尽力解难题办实事，维护企业和谐稳定。

(3) 注重收集舆论材料。建立健全职工诉求材料收集系统，将职工诉求收集和服务延伸到一线，将矛盾化解到最低限度。充分利用基层党组织和老党员党性

强、威望高，善于对职工做思想工作的优势，第一时间向企业工会和离退休党委反映离退休职工及家属的意见，使问题和矛盾得到及时处理和解决。继续疏通各种投诉途径，通过“12345”政务热线，来信，电子邮件，微信等方式，按照法律规定，层层进行合理的处理。

2. 持续完善信访责任制度

企业信访工作是否能够有效地完成，与相关部门的职能有着紧密的关系，健全信访责任制是保障信访工作正常进行的有效途径。新时代背景下，企业信访工作常常会变得更加困难。新的工作、新的矛盾和新的要求，让原有的信访工作模式很难适应企业的实际发展要求。所以，必须要对信访工作进行界定，健全相应的职责体系，让每个人清楚自己的职责，以此来促进信访工作的全面实施。从企业的组织结构来看，信访工作的整体职责必须由企业负责人承担，然后层层分解，将每个工作模块进行细分，每个工作模块都要有专门的负责人，从而构建起一张清晰的职责网，构建起齐抓共管的信访工作模式，使信访工作的落实更加有力。同时，要从整体上来谋划信访工作，把握新时代下信访工作的特征与规律，对工作职责进行细化，将传统的信访工作中的缺陷和问题加以填补。充分发挥其改革的动力，健全信访工作职责制度，比如运用奖惩制度增强职工的认同和工作热情，对落实不力的人进行处罚，对工作做得好的人给予一定的奖赏，以此来促进信访工作的高效开展，防止职工工作中出现的负面现象。

3. 建立矛盾调处机制

在当前社会矛盾频发的情况下，要想在新形势和新时期实现企业信访工作的新思路，就必须从工作体制的改革入手，健全工作举措，构建纠纷调解体系，使之成为一个齐抓共管、综合治理的大环境。信访问题不再只是一个单个部门的工作，它涉及许多方面的利益，是一件长期的工作，不可能一蹴而就，要把信访工作的阶段性目标与总体目标结合起来，通过对信访工作的阶段性目标和总体目标的不断改进，不断地调整矛盾问题，构建起承上启下、协调各方的工作体系，从根源上解决矛盾问题。信访工作要对重要工程进行全面的规划、实施，对潜在的不安定因素进行分析，及时解决，从根源上消除不安定因素。

4. 强化信访法治化建设

加强对职工投诉的监督，使其按照法定程序、分级、按程序进行处理。凡符合政策要求的，都要按照法律和法规处理；对不合法、无依据的诉求要耐心解释，始终遵循法律和政策；对“信访不信法”“信上不信下”等个别现象加强引导；对无故来访闹事的，要坚决处理；对过激行为，影响正常生产和运营的，要立即向有关部门申请，根据有关法规进行果断处理，以维持正常的生产秩序。

5. 建立信访桥梁

在企业的信访工作中，要建立一条信访桥梁，促进企业的和谐维稳发展，奠定良好的沟通基础，实现人力资源与财力资源的协调，实现企业的运营状况与管理决策的同步发展。通过与职工的接触，搭建一座与职工之间的纽带，体现出他们的意愿，防止矛盾的升级，让职工有一个能够让他们发表自己意愿的平台，能够找到自身的问题，从而消除他们的冲突，增强凝聚力，推动企业的平稳发展。营造一个良好的社会氛围，有利于企业制定各项决策，实施重大事项，争取职工的民主拥护，实行民主监督，在来信来访和联系职工的时候，听取职工的意见和建议，严厉打击贪污，保持企业的良好形象。

6. 加强基层管理

强化基层治理，筑牢一道坚实的屏障，要对敏感时期、特殊时期、重大节日等不维稳因素开展调查研究，制定并执行保障职工权益的各项措施，预防和控制不维稳因素，做到心中有数，把握形势，对风险进行评价。构建一个完善维稳的信息预警体系，达到协同联动的目的，保证信息预警、归口接访、维稳会议等工作之间的职能上的联动和融合，创造一个维稳的基层氛围，把信息通道畅通，保证信息交流的顺畅和规范。搜集不维稳的资料，密切注意各方面的想法，把信访维稳工作的进程向前推进，采取事前预防与事后管理的方式，把重点放在防控和预防方面，使信访工作更加全面。将信访工作始终贯穿于整个工作流程之中，防范不安全的危险，要特别注意网络舆论，保持高度的警觉，与新媒介的飞速发展相联系，在维持全局的工作中，强化对公众的引导，注重对互联网舆论的引导，要注意把握好舆论的传播规则，把握好应对的方法，确定最重要的时间，对舆

论进行研究，提升应对和引导的效率。

7. 构建积极和谐的信访氛围，注重信访程序规定

企业要构建一个大的沟通模式，改变以往由信访部门全面监控的局面，做好对信访人员的问题处理和解释说明，保证信访部门可以提前干预，做好对信访工作的宣传和引导，对于一些可能发生的信访问题，要把解释和宣传工作向前推进一步，主动听取职工的意见，及时掌握职工的主要意见，回答职工的问题和疑问，增强信息传递的透明度。随着企业的变革，各种各样的问题不可避免地会发生，因此，我们要在信访工作中始终要有一颗冷静的头脑，用法治的理念来指导并消除现存的问题，以法律为基础，使整个信访工作的氛围得到最大限度地优化，同时也要正视和处理企业在变革中遇到的新问题和状况，持续积累和完善信访工作的经验，改进信访举报的方法和途径，并主动听取职工的建议。

及时、规范地对职工来信进行回复，对于接到上级和企业内部的来信，要及时将情况报告给有关领导，研究制定一份初步的处理办法，由有关部门对这一问题进行初核，让来访者知道这件事情已经被受理，并且在一定的时限内给出一个肯定的回答。如果是职工来上访，要按照职工的数量作出果断处置，同时要及时告知相关的单位和部门领导，一定要及时到达现场，及时解决纠纷，避免事态进一步恶化。

8. 完善基层反映问题的工作机制

企业信访工作的成功与否，关系到各个方面的责任，只有建立健全“信访责任制”，才能确保企业信访工作的正常进行。在新形势下，企业信访工作经常遇到新的任务，新的矛盾，新的要求，传统的信访方式已无法适应企业发展的实际需要。对此，应进一步明确职工的工作责任，健全相应的配套机制，使职工参与监督，促进职工上访工作的健康发展。在企业的组织结构中，信访工作的整体职责以企业一把手为主，进一步细化为具体的信访工作模块，每个工作模块都要有一个清晰的领导，构建清晰的职责网，以此为依据，构建起一个协同联动的信访工作模式，使信访工作更好地开展。全面认识和把握新时期职工信访工作的特征与原理，确定职工信访工作的职责范畴，解决当前职工信访工作中的一些问题，最大限度地发挥它的促进效果。

9. 构建国有企业信访属地化工作管理机制

在建立和实施国有企业信访工作的同时，要有效对接属地政府机构，全面掌握和了解属地政府的发展方针政策，借助属地社区、街道办事处、辖区派出所等政府基层部门的资源，构建国企信访综合网络体系。基层政府机构拥有完整准确的政策信息，更新丰富的信息资源，这比企业建立信访组织架构时员工的个人情况更加清晰和明确。所以，国企必须要和当地的政府机构一起，建立一个长期、动态的信访体系，把企业的信访工作与当地的监管体制相结合，让国有企业在实施信访的过程中，能够对工作资源进行最好的配置，加强沟通和协调。

三、结语

总之，我们要充分意识到，在新形势下，加强企业基层信访工作的重要意义，做好信访工作，维护好企业的利益，帮助职工们解决好信访问题，推进企业更好的发展，为建设和谐社会作出贡献。在信访维稳工作的实际工作中，企业要积极应对，根据新形势与时俱进，创新思路，正视信访工作中的矛盾问题和历史遗留问题，重点解决企业的信访维稳工作中的难点，切实解决矛盾和难题，打破固有的思想束缚，加强对企业信访工作的创新。

参考文献

- [1] 郑凤梅. 加强煤炭企业基层信访工作的探索与思考[J]. 中国煤炭工业, 2023(04): 74-75.
- [2] 薛洪华. 新时代条件下煤矿企业基层信访工作如何担当作为[J]. 当代矿工, 2019(06): 42-43.
- [3] 华正浩, 罗勇. 基层电网企业信访维稳工作面临困境及应对策略[J]. 企业管理, 2018(S1): 230-231.
- [4] 李能基. 关于企业基层信访维稳工作现状及对策的探讨[J]. 大众投资指南, 2018(15): 277.
- [5] 江川. 新时期企业信访维稳工作的开展策略探讨[J]. 企业改革与管理, 2019(23): 26-27.
- [6] 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(07): 71-72.
- [7] 薛妍. 以新发展理念做好企业信访维稳工作的方法[J]. 经营管理者, 2022(6): 70-71.
- [8] 李俊辉. 浅谈加强当前企业基层信访工作的途径与对策[J]. 管理学家: 学术版, 2014(1).