

创新企业信访工作方式

辛宇

中铁十九局集团矿业投资有限公司

摘要：在我国企业发展和建设过程中，信访工作起着举足轻重的作用，做好企业的信访工作，既是保证企业平稳发展的根本，又是密切企业与员工关系的一种重要手段，要搞好企业的信访工作，就要从工作方式上着手。一个安定的社会氛围，既可以有效地缓和各类社会冲突，又可以维持社会的和谐，实现公正，推动我国企业的协调发展。

关键词：创新企业；信访工作；工作方式

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.09.083

国有企业是我国国民经济的重要组成部分，其健康、可持续发展关系到整个社会的安定。在新形势下，信访工作的方式和其他的一些问题也随之改变，比如，信访群体的多元化，信访的方式也是多种多样的，因此，企业的发展受到了严重的挑战，因此，有必要对企业稳定信访工作的长期机制进行研究。

一、国有企业信访工作的重要性

1. 是党和国家科学决策的有效参考

信访反映民生，民生关乎民心，民心连着党心。信访工作本质上是一项以群众为中心的工作，已成为党和国家密切联系民众的一种有力手段。对某些政府部门来说，正确地解决信访问题，更是一项基本的职责。由此可见，在党的群众路线中，其实也包括了信访工作，这也是一种全心全意为人民服务的理念，能够为党和国家做出更好的政策制定提供依据，同时也是广大民众对党和政府进行有效的一种监督方式。国有企业要与职工妥善相处，共同创造良好的对内发展氛围。

2. 促进企业和谐发展

信访不仅关系到国有企业的健康发展，而且关系到企业的稳定。国有企业要实现高质量发展，离不开一个和谐、安定的大环境。在当今这个快速发展的时代，企业的发展和变革必然要进行资源的整合，不可避免地涉及广大职工群众的切身利益。政策上制订是否合理？流程的实施是否偏离？职工们会不会理解或者反对？这就要求信访机关做好工作，为职工们解决问题，对他们正当的要求进行疏导，对企业和上访人的冲突进行适时地解决，维护企业的稳定，为企业的可持续发展营造一个有利的外部条件。

3. 促进企业化解内部矛盾

信访渠道是指向企业反映问题、表达看法的途径，

为员工与企业领导人进行交流提供了便利，既能保护企业内职工的正当权利，又能为企业的发展提供更多的帮助，使企业和职工的关系变得更紧密。一个好的沟通机制，可以有效地化解职工群众与企业内部的冲突，为困难的职工和民众提供有效途径，从而促使企业克服实际困难，消除企业内部的不稳定因素，对国有企业的持续、平稳发展起到了重要作用。

二、新形势下信访工作呈现出的特点

在新形势下，有关部门对信访工作的投资也在不断增加，沟通的渠道越是通畅，就越是有利于构建一个民主法治的社会，但在这种情况下，首要的问题就是要转变信访工作方式，因为传统的工作方式太过呆板，导致信访工作出现不稳定的特征，所以必须要进行改革，才能达到信访的稳定。

首先，信访客体的多样化。由于互联网的发展和计算机的广泛使用，使得人们拥有了通信工具，再加上大众的教育程度和法律意识的加强，人们也逐渐地选择了信访，以期望人民政府可以帮助他们解决现实中存在的问题。而在传统上，信访的目标普遍具有较高的教育程度，往往是代表一个群体进行信访；其次，信访问题不断深化。由于我们处在社会主义初期，特别是在经济转轨的过程中，不可避免地产生了各种各样的问题，人与自然之间，人与人之间，人与社会之间，所牵涉到的问题已经不是单方面和简单化了，特别是在不同的利益团体之间，所牵涉到的问题比较多，所涉及的领域也比较广泛，具有很大的政策性，所以，做好信访工作，对于社会主义法治社会的构建将起到重要的推动作用；第三，信访形式多样化，以往的信访方式都以信件为主，而在新的时代，信访的途径更加多元化，人们可以通过互联网等通讯工具来进行信访，也可以通过写联名信的

途径来上访，或者通过与媒体的配合来进行沟通，总而言之，沟通的途径更加广泛，这也是一种促进信访工作的发展。其次，闹访现象时有发生，一些民众对上访的含义产生了一些误会，他们只是觉得，认为只要上访就要解决，许多人都存在着这种误区，以为事情闹大了，事情就会更容易得到解决，但是，在信访的过程中，不管工作人员怎么劝说，都无济于事，破坏了工作的正常，反而会影响到后续的证据收集工作，无形中延长了解决问题的时效。

三、创新信访工作的路径

1. 提高政治站位

国有企业是国家经济的重要支柱，一定要从政治上高度重视，把信访工作做好，坚决贯彻党中央、国务院的部署，确保不出任何差错。各级机关要提高认识，搞好信访工作就会更加细致。加强和改进信访工作，是党和政府工作的重中之重。在充分理解信访作为中国特色社会主义民主政治体系的重要组成部分的基础上，应加强、创新、完善信访工作。加强党的领导，要对信访工作进行亲自布置，要以最高的要求，认识到从根源上杜绝信访问题，并对重大决策的稳定性进行评价，健全多元化的矛盾解决机制。

2. 要有正确的思想观念

做好信访工作，就要密切同广大员工进行沟通，听取他们的意见。现代企业的管理人员要把信访工作放在首位，做好员工的思想工作，对信访氛围进行疏通，使信访环境得到改善，使信访体制符合法律规定，更要使职工群众的一切顾虑都得到解决，保证信访工作的真实高效，让整个信访工作的总体品质得到充分的提升，在思想上对信访工作给予足够的重视，始终站在人民的立场上，为职工群众服务，为企业的和谐发展而努力。在接待上访时，企业的工作态度将会影响到工作的成功与否，通过一次又一次的投诉，加强职工对企业的凝聚力，维持企业的和谐与安定，推动企业又好又快的发展。

3. 信访工作责任到人

在国有企业的发展过程中，身为企业，必须深刻地意识到，信访工作事关企业长期发展，能对员工之间的冲突进行及时的处理，对职工群众的合理要求作出妥善的处理。企业的主要领导要进一步提升对信访维稳的关

注，建立信访维稳工作办公室，从上到下，调动所有员工对信访工作的关注，确定各部门的责任，热情接待、耐心说服、诚心解答员工的问题，并对员工的合理诉求做好细致的解答，切实解决好员工的问题，同时要强化信访工作人员的办事能力，建立专职信访接待工作人员，对信访问题进行有效分类，需要及时准确向直接负责领导汇报，杜绝出现瞒报、迟报的现象。

4. 创新工作机制

国有企业要从问题的源头出发，研究和制订出一套行之有效的对策，层层落实职责，并完善奖励制度，不断地向纵深发展，从而保持企业的长期稳定。建立信访、综治、法制、劳动等多方联动的调解体系，对各种类型的矛盾采取教育、疏导、协调和听证等措施，对各种类型的矛盾进行适时化解。在此基础上，充分利用各种组织形式，让员工有更多的参与机会，从而推动企业与员工之间的协调发展。根据党中央的部署，要扩大督察的范围，扩大到工作进度，工作实效，思想意识，责任落实，工作作风等方面，进行全程跟踪和全面检查，以钉钉子精神落实好督察工作。

5. 加强学习培训交流，提升综合素质

作为国有企业信访工作者，领导者应该引导加大学术研究力度，多参与一些职业技能的训练以及有关的交流，通过持续学习来提高自己的整体素质。有关方面的工作人员要加强学习，在熟悉政策法规的基础上，擅长对信访案件进行研究，对于职工群众正当反映的问题，不管是不是自己的管辖范围，都要做好接待工作，做好充分的说明，尽早把事情给办好。特别是对于闹访和缠访人员，当说明不通时，可以采用疏导式，以求解决问题。在此基础上，要加大力度，保持稳定。对于拖延推诿的，要依照相关规定严肃问责。在办理信访时，针对不同人群，采取多种途径、办法，做到依法办事，真正保护劳动者的合法权利，营造和谐社会。

6. 制定源头预防方案

有关信访机关要根据信访整体状况，制订“源头防范”计划，力争使每一个信访问题都在“苗头”前得到化解，对信访工作进行细致和深入的梳理，在接到群众来访的时候，有关工作人员要及时做好登记，及时汇报，迅速处理好，制订有效的执行措施，监督和预警机制，把有潜在危害的信访问题，在早期就予以解决。

经过多年的工作总结和加强研究分析。我们相信，信访问题的出现是有其客观原因的，只要我们认真研究、分析，正确理解、掌握，问题就会得到较好的解决。只有将工作重点转移到基层，及时化解纠纷，才能有效地降低群众上访的数量。针对这一情况，应根据有关部门制定，做好群众来访的摸底调查，注意收集和分析群众反映的情况，把问题放在首位解决好。实施过程中，通过与各部门、企业之间的联系，并通过定期的召开联络会议，对有关政策的执行进行及时、有效的督导。针对可能引发争议的情况，要与相关部门进行沟通，从而达到对信访问题的有效管控。

7. 建立领导包案机制，积极清除化解一切矛盾

针对职工上访中存在的一些“闹访”、“缠访”、“重复访”等问题，信访机关制定了相关的实施方案，实行领导包案制度，对职工热点难点问题进行了有效的疏导。在办理案件的时候，要充分意识到这是一件非常重要、非常有意义的事情，把所有的政策和措施都做好，将党的路线、方针、政策都贯彻到企业里去。

8. 信访与思政工作的协同创新

(1) 完善协同创新体系。在企业改制过程中，要以身作则，做好员工的思想工作。重视和强化信访工作的组织领导，健全信访工作网络，把信访工作网络延伸到每一个基层单位，形成上下联动，责任清晰，齐抓共管的信访工作格局。改变观念，大力拓展沟通途径，继续实行“领导接待日”和“下访”制度，将工作的重点放低，大力推进厂务公开，保障职工的知情权、参与权和监督权，增强企业工作的透明度。其次，要建立健全企业信访接待、矛盾纠纷排查、责任追究等工作制度。从理论上解决实际问题，以工作实绩赢得员工的认可与信任。

(2) 建立思想政治工作体系，并将其贯穿于信访工作的始终。企业发展靠员工，在企业做大做强的过程中，要对员工的生产、生活环境进行持续地改进，使他们能够共享到企业改革发展带来的好处，这样，企业的凝聚力、向心力就会得到持续地加强，从而能够充分调动员工对构建和谐企业的积极性。要搞好企业的信访工作，不能坐视不管，要做到“开门办”，走进基层，找出问题所在。主动掌握企业的情况，解决企业的投诉问题，解决各种矛盾和冲突，密切企业与员工之间的关

系，有针对性地、稳妥地解决好员工的生产生活问题。在信访工作中，要严格执行领导责任制，建立信访工作领导小组，由一级抓一级，层层抓落实。建立健全信访工作目标责任制，确定信访工作的重点和任务，加强信访工作的措施。为帮助职工解决困难，研究建立面向低收入群体和弱势群体的救助和保障机制。建立定期回访制度，从根源上解决信访问题。

四、结语

综上所述，要结合当前信访工作的新特征，提出加强信访工作方式创新的对策。信访工作不仅对企业的健康发展具有重要意义，而且对促进社会的和谐与稳定具有重要意义。在信访工作中，信访工作正在逐步健全，企业的发展程度与其工作的开展有着密切的关系，把重点放在信访工作的开展上，强化工作人员的有关理念，与民众进行良好的交流，为企业的发展创造良好的条件，真诚地为职工解决困难、办实事，从而使企业的信访工作有条不紊地进行，使企业的和谐、稳定、迅速发展。

参考文献

- [1] 张莉. 新时期国有企业维稳信访工作举措[J]. 企业文明, 2021, 19(11): 96.
- [2] 钟汉云. 新时期国有企业信访维稳工作的浅析[J]. 现代国有企业研究, 2021, (4): 263, 265.
- [3] 良好信访生态从哪里来[J]. 张维政. 秘书之友. 2019(02)
- [4] 信访制度的现实处境与改革方向: 制度传统和现实需求视角下的分析[J]. 李贺楼, 王邳强. 中国行政管理. 2018(01)
- [5] 社会治理转型与信访法治化改革[J]. 张红, 王世柱. 法学. 2019(09)
- [6] 信访制度的现实处境与改革方向: 制度传统和现实需求视角下的分析[J]. 李贺楼, 王邳强. 中国行政管理. 2020(01)
- [7] 社会治理转型与信访法治化改革[J]. 张红, 王世柱. 法学. 2020(09)
- [8] 李源潮. 《以改革创新精神加强非公企业党的建设》党建研究2021(4).
- [9] 侯淑娟. 《非公有制企业如何做好党建工作》中华工商时报2019.3.