

新时代企业信访工作的发展及优化策略

张磊

陕煤集团神木张家峁矿业有限公司

[摘要]在企业发展的阶段中,信访工作的开展在一定的程度上与加强企业与员工的联系,还有维护员工的利益有着很重要的作用。就目前现状而言,在企业信访工作开展的阶段中,必须要明确企业信访工作的标准原则做好相关的控制,从而达到企业的发展需求。但在目前现状看来,在企业信访工作开展的阶段中由于受到各方面综合因素的制约,导致信访工作的质量下降,不利于企业的长远发展。所以分析企业信访工作现状明确相关的优化路径,对提高企业信访工作的质量有着很重要的帮助。

[关键词]新时代;信访工作;发展;优化策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2020.04.024

引言:当前我国很多的单位在组织内在管理中,占有与分配能力比较弱化,所以在组织企业的各项信访工作时,应重点从企业的发展实际情况出发,将信访工作提升到企业发展战略的角度上,才能更好的推动企业信访工作的发展,实现企业更加快速的进步,满足工作能力和标准的要求。企业根据工作需要建设信访管理制度,职能部门的工作顺利实施,提高工作效率和质量水平,并且不断的优化与改进。信访工作是解决群众难题的关键,解决群众面临的问题,发挥出信访工作“窗口”的作用,及时获取群众反馈意见,提高工作效率和质量,保护人民群众合法权益。

1 企业信访工作的意义

1.1 有助于维护企业的稳定

企业经营运作的目标是生产高质量的产品,同时也获取可观的经济与社会效益,不仅如此,还肩负着自身社会责任。现阶段,淘汰落后、过剩产能,推动供给侧改革阻力较大,而稳定的环境能够为解决上述难题提供有力的保障。信访工作是检验企业其它工作的一面镜子,如果做好该工作,就可以妥善解决现有矛盾,切实激发职工群众的积极性,进一步提高企业的实力,顺利完成发展目标,维护党和政府的形象。如果该工作迟滞不前,就会导致矛盾的激化,影响到员工的积极性,导致企业竞争力减弱,对政府形象产生负面影响,如果严重还会对国家稳定造成影响。

1.2 有助于保护职工群众合法权益

职工群众利用信访的途径将个人遇到的困难,及时告知上级相关部门,该方式不但缓解了人力、物力、财力各方面的困扰,而且非常便捷,效率也高,耗费的成本较低,相关部门可以尽快掌握职工群众遇到的难题,以及企业经营的实际情况,然后制定科学合理的应对措施,规划新的战略目标。信访工作起着重要的反馈作用,一方面是保护职工群众合法权益的有效方法,同时也是企业开展文明政治的必然选择。

1.3 实施民主监督的有效方法

现在的信访渠道不只局限在来信、来访等传统方式上,微信、微博、抖音、快手等网络平台的出现,为企业员工监督工作创造了良好的条件。借助上述方式,企业既能够确保企业干部与群众的沟通交流,使企业管理者及时听到职工群

众的声音,尽可能了解他们的想法,还可以引导职工群众真正投入到企业的经营与管理之中,找出信访工作存在的各类问题,有效监督和惩治腐败,充分维护好群众的利益。

2 新时期下企业信访工作的难度

2.1 信访总量增多

目前我国企业发展速度加快,企业规模不断扩大,企业的信访数量在不断的增多,所以新时期发展之下,企业面临很多的问题,社会矛盾也会更加严重,所以造成一些不和谐因素的存在,极大的影响企业的顺利发展。随着我国社会的高速发展之下,企业的稳定性因素比较多,要从多个方面出发分析,消除每种因素干扰影响,落实信访管理工作,提高工作效果。

2.2 群访规模增加

在人们生活质量和水平不断提高之下,对于社会、企业方面的要求不断增多,所以有很多社会矛盾的出现,对于社会和谐稳定发展造成不利影响,也使得企业集体上访的数量不断的增多。从目前已经存在的信访问题方面分析,不管是绝对值还是增加值,上访数量的占比都在不断的增大,但是集体上访以及群体利益有着直接的关系,对于社会群体的参与性起到一定的干扰性作用,对社会的稳定发展产生不利的影响,干扰社会进步。

2.3 处理难度增大

在新时代发展之下,经济形势以及社会发展情况都有了很大的变化,企业不断的转型与发展,出现高速发展的态势,但是很多企业面临着较大的市场竞争压力,发展速度不断的降低,很多信访问题也就此出现,无法实现快速的解决。目前人民群众对于自己权益保护更加关注,维权意识也在不断提高,信访激烈化、组织化程度日益提高,加上有些历史遗留问题不能切实解决,矛盾和问题更加严重,信访问题也会越发严重。

3 企业信访工作的优化措施分析

3.1 从信访源头进行管控

在企业的日常经营管理中,信访人员需要严格落实各项企业管理政策以及制度措施,有效的解决信访中的各项问题。信访部门应把劳动关系风险防控有效的落实到位,执行各项管理制度,在员工招聘、劳务派遣、劳动合同管理、裁

员纠纷解决方面出发,采取必要的预防和应对措施,预防发生信访的问题。此外,企业还要制定风险预防和控制制度,消除各种负面因素的风险,并且不断调整工作策略,保护各级人员的根本利益,消除风险问题,实现工作效果和质量的全面提高。

3.2提高信访工作认知程度

第一,企业坚实做好各项信访工作,及时解决群众面临的问题,消除矛盾,为社会稳定与和谐发展做出贡献。加强信访宣传工作,树立信访典型,让人民群众对信访工作有足够的了解,并且通过正当的途径保护自己合法权益。第二,企业应用加强信访人员的培训和教育,提高信访人员的综合素质,严格执行国家法律制度以及企业管理制度,解决企业面临的信访问题。第三,考虑到信访工作的综合性、复杂性特点,调查和处理是重要的工作,保持各个部门协调管理,整合各项工作措施,提高工作效果。第四,企业与上级管理部门、街道管理单位联合起来,在遇到上访问题应及时解决,防止出现问题和矛盾扩大的情况,防止存在各项问题。

3.3优化企业信访工作流程

在企业信访工作开展的阶段中,要明确企业信访工作的流程,在处理流程上需要保持严峻的态度,因此这就要求企业信访工作开展时要做好相关流程的要求做好优化控制。首先要对信访工作的流程进行全面优化确保第一时间能够把员工反馈的问题处理好。另外针对信访人员也要从现有的工作流程出发,将多余的流程取消,保证员工反映出来的问题,在第一时间之内得到有效解决,此外在一些信访工作开展的阶段中,由于工作非常缓慢,部门反馈响应不及时,在问题处理的过程中出现推卸的责任并不能够积极地去解决问题,针对此类问题要按照企业的相关标准要求,做好工作流程以及部门责任的划分,确保问题在第一时间能够有效处理。

3.4注重信访工作队伍建设

在企业信访工作开展的阶段中,信访工作队伍人员的建设也是非常关键的,因为工作队伍建设质量水平的高低直接与企业信访工作的整体效果有着一定的联系,因此信访工作人员要不断的提高自己的综合素质,提高自己的道德水准。同时还利用其他时间去学习各方面的专业技能以及知识,保持爱岗敬业的精神,积极的参与信访工作重来,同时作为企业还需要不断的通过新媒体技术手段来提高信访工作人员的整体综合能力,有必要的还可以聘请一些专门的导师到现场进行指导培训,如此才能够在一定的程度上将企业信访工作人员的专业能力提高调动他们的工作激情以及积极性,从而确保信访工作能有序开展。

3.5注重宣传引导

在新形势国有企业改革发展背景下,信访维稳工作要想达到理想效果,同时有效降低自身工作量,往往需要提前消除可能出现恶性事件的几率,确保宣传引导工作能够落实到位,以此更好保障国有企业员工和群众能够合法信访。基于

此,国有企业信访维稳工作应该将宣传引导作为自身重要工作任务,逐步完善宣传引导素材,同时选择适宜合理的宣传路径,力求营造出理想的信访氛围。对于新形势下国有企业信访维稳工作中宣传工作的开展,往往需要首先将信访相关法律法规规范以及程序作为重要宣传对象,促使所有相关人员懂得如何合法信访,对于以往存在的一些违规信访以及无理取闹问题予以明确,确保信访维稳更为有序。在此基础上,为了确保尽可能多的国有企业员工和群众可以接收到宣传信息资料,往往还需要注重宣传路径的创新,灵活运用当前受众较广的一些新媒体手段,便于受众接收信息,比如微信、微博以及短视频平台,都可以作为国有企业信访维稳工作的主阵地,打破传统宣传媒介的局限性。

3.6加强日常调查

在新形势下国有企业信访维稳工作开展中,为了有效提高信访维稳工作成效,避免较为激烈矛盾冲突出现,往往需要信访维稳工作人员尽可能早地发现和了解相关问题,解决因为工作滞后带来的明显隐患。这也就需要在未来国有企业信访维稳工作开展中,逐步转变原有被动等待企业职工反馈问题的局面,要求充分体现自身工作的主动性,能够注重调查了解国企员工和群众存在的问题和矛盾,进而也就可以提前采取相应安抚策略,将这些矛盾予以弱化,避免酿成恶性事件。对于国有企业信访维稳工作人员而言,应该走出办公室,避免仅仅等待问题和矛盾到来,能够深入群众基层,注重了解群众的真实想法,对于国企职工中普遍存在的问题和矛盾予以及时掌握,进而构建相匹配的信访维稳策略。

3.7拓宽信访渠道

企业信访工作优化落实除了要高度关注宣传工作外,还需要拓宽信访渠道,以保障上访企业员工和群众的正当信访权力,避免出现诉求无门的情况,这也是有效解决越级访、长期访问题的重要手段。在拓宽信访渠道过程中,企业信访工作人员应该表现出更高的主动性,要多角度分析评估各种信访渠道,进而从中选择比较适宜、合理的路径,为后续信访工作的开展创造良好条件。

结语

新时代对企业信访工作提出了更高的要求,信访工作中存在的诸多难点是企业未来必须破解的重要课题。为此,首先企业要加大对于信访工作的重视程度;其次要对信访工作进行创新优化,力求在明确企业信访工作形势和任务的基础上,依托更为专业的团队,通过拓宽工作渠道和创新工作方法,增强信访维稳工作的实效性,为企业高质量发展保驾护航。

参考文献

- [1]陈可峥.企业信访工作对企业经济发展的重要作用[J].中国集体经济,2019(24):57-58.
- [2]张红.如何建立企业维稳信访工作的长效机制[J].办公室业务,2019(12):126-127.