

新时期国有企业信访维稳工作的创新探讨

孙勃

西山煤电集团有限责任公司

摘要：信访工作作为密切联系职工群众的桥梁和纽带，也是了解社情民意和为政得失的重要窗口。新时期，国有企业应积极开展好信访维稳工作，为国企改革奠定坚实基础。尤其新形势下，党中央针对信访维稳工作出台了一系列政策措施，要求国有企业基于法制轨道，不断优化和完善信访模式，并做到“诉访分离”。面对新问题、新挑战，以及诸多历史遗留问题情况下，如何能够切实转变传统工作方式和方法，更好的适应新时期信访维稳工作，成为国有企业信访维稳工作的创新切入点。本文首先分析国有企业推进信访维稳工作的重要意义，针对信访维稳工作面临新问题、新挑战，提出创新改革策略。

关键词：思想政治；信访维稳；诉访分离

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.10.233

引言

信访维稳工作对于企业的持续发展具有重要意义，它不仅关乎广大职工的切身利益，也是推动企业稳健发展的关键环节。然而，随着企业内外部环境不断变化，传统信访模式的问题逐渐显现，因此，转变工作模式和方式方法已成为国企改革升级的必然趋势。为了应对这一趋势，国有企业需要正确认识新时期信访维稳工作所面临的机遇和挑战。结合现行政策，及时转变工作思想和工作理念，建立完善的工作机制，树立“大员工”概念，及时解决信访人的问题和困难，全面提高工作质量和效果，为企业的发展提供有力保障。

一、国有企业信访维稳工作的重要意义

随着社会经济飞速发展，国有企业也逐渐进入转型升级阶段，在改革试水期间，企业与职工或企业与客户之间不可避免会产生权益冲突，导致企业内部职工和客户的信访逐渐增多。而信访维稳工作，就是国有企业在了解实际情况的基础上，严格按照法律法规处理信访活动。可以看出，国有企业做好信访维稳工作，不仅能够维护职工和客户的合法权益，还能够为企业稳定发展奠定良好基础。只有国有企业实现可持续发展目标，才能够为和谐社会建设、社会经济增长提供保障。除此之外，国企开展科学合理的信访维稳工作，还能够协调好企业与职工、企业与客户之间的关系，确保企业准确了解职工和客户的诉求，并及时帮助职工和客户解决问题，化解不必要的纠纷和矛盾，有利于提高职工工作的积极性，增强客户黏性，从而加快企业转型升级速度，强化企业核心竞争力。

二、国家现行信访维稳工作相关政策的变化

1. 拓展和规范了诉求表达渠道

当前，党中央针对信访维稳工作，先后出台了《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》以及《关于进一步规范信访事项受理程序引导来访人依法逐级走访的办法》，均强调围绕群众诉求，构建公开、透明的表达渠道。同时要求领导干部履行好接访、下访义务，充分发挥引导作用，带领群众在法律允许范围内，主动反映诉求。同时开通网上信访等便捷渠道，规范信访流程和秩序，为群众表达诉求提供保障。

2. 要求做到“诉访分离”，并优化信访模式

国有企业落实“诉访分离”，并严格按照法律法规处理信访问题，即使国家推行法制建设的有效措施，也是提高社会治理能力的必要需求，同时还是维护群众合法权益的关键举措。另外，基于法治思维解决国有企业信访问题，及时化解企业与职工、企业与客户之间的矛盾纠纷，维护职工与客户的合法权益，能够从根源上扭转信访人“信访不信法”等错误观念，有利于为国有企业信访维稳工作转变指明方向。

3. 对信访程序进行规范，促进信访工作重心逐渐下移

国有企业信访问题大多来源于基层，所以想要做好信访维稳工作，需要将工作重心不断下移。但结合国企信访维稳工作现状来看，信访人员普遍存在“信上级不信下级”等不良思想，导致国企基层职工与信访人沟通不畅，不利于维护职工权益，无法及时解决信访问题。而现行的信访维稳相关政策，对信访程序进行了有效规

范，并将工作重心逐渐下移，在一定程度上突出了基层问题解决的重要性。如此不仅能够避免无理缠访、闹访等行为，还能够更好的为基层群众提供服务。

三、国有企业信访维稳工作面临的各种挑战

1. 国有企业改革进程中依然存在历史遗留问题

很多国有企业在上一轮改革创新进程中，通过优化经营模式、创新发展思维，实施改制分流机制，不断扩大自身规模和市场占有率，甚至跻身于世界500强企业行列，全面强化了自身国际市场竞争力。但与此同时，在社会经济迅速发展、就业形势千变万化的状态下，很多参与上一轮改革创新的国有企业，内部出现分流人员、补偿金与新时期物价水平不对称的现象，同时国企原有经营状况和新形势下的经营业绩产生差异。在这一背景下，很多职工不认可之前签订的分流协议，要求恢复正式工身份。随着时间不断推移，这些职工年纪越来越大，就业难问题随之凸显，加上身体素质不断降低，并相继达到法定退休年龄。这些历史遗留问题的层出不穷，成为制约国企健康发展的一大隐患。

2. 国企信访问题中劳动纠纷比重逐渐上升

随着《劳务派遣暂行规定》及《劳动合同法》等法律法规的深入落实，企业原有用工模式发生巨大转变，导致企业内部劳动纠纷信访问题逐渐增多。另外，国企与民营企业相比，在用工体系转型方面容易受到工资总额等一系列问题的制约，所以现行法规对国企传统用工体系造成的冲击相对更大。与此同时，国企很多职工在提起法院诉讼后以败诉告终，为了达到维护权益目标，会通过缠访、闹访等行为，给予企业发展一定压力，为企业正常经营和人力资源管理造成巨大阻碍。

3. 国企内部始终存在舆情风险

21世纪是信息化时代，信息传播速度不断加快、传播范围越来越广。加上智能手机等移动设备的广泛普及，使得舆情发源地不但增多。对于舆情而言，其既有积极性，也有消极性。积极之处在于能够对社会发展和企业经营起到监管作用。消极之处在于信息传播渠道不断增加，加上群众对国企相关事宜给予高度关注，一旦国企出现舆情将会在短时间内成为焦点。很多不真实、片面性于强会为国企发展造成巨大危害，如果处理不当甚至会引发连锁反应，最终无论是否澄清事实，都会在

一定程度上损害企业利益。

4. 国企改革试水中出现各种新问题、新挑战

上文提到，国企改革过程中，很多历史遗留问题并未解决。与此同时，也会有很多新问题随之产生，这也是新时期国企信访维稳工作面临的主要挑战。具体来说，企业新一轮改革涉及诸多新政策，为了更好的适应新政策，国企需要不断探索发展新思路，这其中不可避免会产生一系列不稳定因素。另外，新政策制定并非一蹴而就，需要在实施过程中不断优化，这也使得很多政策在落实阶段存在与实际不符、考虑不完备等现象，使得企业发展出现各种新问题。

四、国有企业信访维稳工作转变对策

1. 对不稳定因素进行深入剖析

信访维稳部门在国有企业发展中发挥重要作用，通常哪里有问题，哪里就有信访维稳部门的身影。但新时期背景下，传统“一事一解决”的信访维稳工作方法不再适用。需要信访维稳部门对企业发展中存在的各种不稳定因素进行深入剖析，找到问题根源后针对性采取措施解决，从根源上消除隐患。例如：企业在改革发展进程中存在历史遗留问题，一般是因为企业没有严格履行国家出台的最新政策，或者存在各种违法行为。信访维稳部门在确定问题原因基础上要敢于面对错误，并及时处理问题，避免小事演变成大事。如果企业发展符合现行政策，但是由于经办人工作失误引发信访事件，需要依法追究经办人责任。如果信访问题实属无理要求，但从诉求人角度来看事出有因，或诉求人家庭困难，国有企业可以出于人道主义给予诉求人一定帮助和正确引导，消除问题根源，避免诉求人产生“信访不信法”思想。这也是国企信访维稳工作转变的关键途径。

2. 转变信访维稳工作思想，树立“大员工”意识

国有企业在改革进程中，需要处理好协解、分流人员等各种问题。虽然大部分国企都能够与这些人员划清界限，并解除双方劳动关系。但由于很多职工龄较大，加上生活困难，导致其为了恢复企业正式职工身份否认之前签订的协解和分流协议，不仅为企业信访维稳工作增加了压力，还对社会和谐发展造成了潜在隐患。对此，需要国企信访维稳部门转变工作思想，并树立“大

员工”工作意识。所谓“大员工”意识，并非完全否认国企过去改革，也不是违反相关法律制度。而是从人道主义出发，在与职工解除劳务关系的同时，仍然将这些职工视为企业职工，并给予其相应的关心。在国企可承受范围内，可以给予这些员工一定帮扶和救助。

3. 建立信访维稳问题就地解决工作机制，将工作重心下移

处理好党和群众的关系，是党的群众路线的永恒主题，其工作核心是确保党和人民群众密切联系。中国共产党在工作过程中实施群众路线，需要做到从群众中来、到群众中去，一切为群众、一切靠群众，将党的思想方针深入贯彻给群众，使群众形成自觉意识。新形势下，国有企业信访维稳工作，需要全面实行党的群众路线，为工作模式和工作方法转变指明方向。以上提到，国有企业大部分信访问题来源于基层，同时落实国企政策的执行面也主要以基层群众为主。如果信访维稳部门不深入基层、不了解政策执行的实际情况、不与信访人进行深入交流，就很难找到信访问题的根源所在，不利于为信访问题解决提供保障。对此，需要国有企业信访维稳部门构建新信访问题就地解决机制，充分做到接待、下放，将传统被动解决问题转变为主动解决问题，如此才能够确保工作重心下移，从而及时解决信访问题，将矛盾和纠纷扼杀在根源处。另外，构建信访维稳问题就地解决机制，需要直接与当事人、信访人面对面交流，充分掌握问题实际情况，问题不解决坚决不结案、矛盾不化解坚决不放过。

4. 对国企重大决策进行风险预测和评估，尽可能消除不稳定隐患

国有企业做出重大决策前，需要组织人力资源、法律等相关部门共同参与，并本着公平、公正、客观等基本原则，准确预测和评估决策可能存在的风险。具体来说：第一，评估重大决策合法性。判断其是否符合党的方针政策和国家出台的法律法规。同时决策中涉及的利益、政策等方面的调节对象，是否在法律允许范围内，相关依据是否充分。第二，评估重大决策是否合理、可行。主要分析决策是否与绝大多数职工的利益相符合，是否在职工可承受能力范围内、是否能够得到职工的理解和支持、是否会引发职工信访风险。第三，评估重大

决策前提条件是否充足。严格按照流程和规章制度对决策进行审查，论证其可行性和严谨性，分析其时机是否成熟。第四，评估重大决策环保性和安全性。主要研究重大决策是否存在污染问题、安全隐患，是否具备专业部门通过的环保鉴定。第五，评估重大决策的治安问题。主要对决策实施情况进行预测，从近期实施和长期实施两个角度分析，是否会产生不稳定事件，如果事件发生，能否制定相应的应急方案进行有效处理。第六，评估重大决策是否会出现其他影响因素或问题。只有确保以上评估全部通过，才能够从根源上减少不稳定因素，从而为国企正常经营奠定基础。

5. 国有企业需要构建大信访格局

首先，国有企业需要不断优化信访维稳工作制度，构建完善的信访维稳工作机制。其中包括保安制度、责任追究制度等。同时，国有企业也可以结合自身实际情况，制定相应的回访制度、听证制度等，为企业信访维稳工作转变和开展提供保障。其次，国有企业需要为信访人员和统计信访机构沟通交流架起桥梁，确保彼此之间信息互通、高效交流，及时解决国企内部的各种信访问题。最后，充分发挥国有企业各部门联动作用，确保各部门积极配合信访维稳部门完成各项工作，切实维护职工权益。

五、结束语

综上所述，国有企业在改革转型进程中，始终在带动国民经济上涨、促进社会和谐发展方面发挥积极作用。如何做到与时俱进，在满足持续发展需求的同时履行好社会责任，是国有企业新时期需要深入思考的问题。这就需要国企做好信访维稳工作，并及时转变工作方式和方法，紧密联系群众，及时解决职工和客户的问题，切实维护职工和客户的权益，从而为国企健康发展奠定基础。

参考文献

- [1] 常虹. 新形势下国有企业信访维稳工作的转变探讨[J]. 中华传奇, 2020(14): 293.
- [2] 马雪梅. 新形势下国有企业信访维稳工作的转变探讨[J]. 商情, 2020(28): 288.
- [3] 李晗. 对新形势下国有企业信访维稳工作的几点思考[J]. 消费导刊, 2020(28): 183.