

新形势下做好国企信访维稳工作的思路

周奥博

四川省第一建筑工程有限公司

摘要：国有企业作为我国社会发展过程中的重要组成部分，在许多关键领域中都承担着关键任务。为了更好的发挥出国有企业的价值，保证国有企业的可持续发展就必须在新形势下做好国企信访维稳工作。本文针对国企信访维稳工作的重要意义以及国企信访维稳工作的基本原则进行了分析，探究了新形势下做好国企信访维稳工作的策略思考。

关键词：新形势；国企；信访维稳

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.12.236

引言

国有企业作为社会经济的支柱之一国有企业的发展水平不仅关系到国家的经济繁荣，更关系到广大员工的生计和权益。在这一背景下，为了保障国有企业的健康发展维护员工的合法权益必须要做好国企信访维稳工作，通过做好信访维稳工作可以在企业内部营造和谐稳定的氛围，保证社会整体的安定与繁荣。因此作为国有企业的管理人员在工作的过程中需要深入思考并采取有效的措施，以适应新形势下国有企业发展的需求保障国企信访维稳工作的质量。

一、国企信访维稳工作的重要意义

（一）保障员工的合法权益

在国企中通过做好信访维稳工作可以充分的保障员工的合法权益，国有企业作为社会经济的重要组成部分，其内部和谐稳定直接影响着社会整体的安定，通过做好信访维稳工作，可以充分确保员工的合法权益得到有效保障。在国企中员工是企业最宝贵的资源之一，是否可以维护员工的合法权益不仅关系到员工个体的权利，更涉及整个企业的运营和社会的平稳发展，通过建立健全的信访维稳机制国企能够及时解决员工在工作和生活中遇到的问题维护他们的劳动权益，从而提升员工的工作积极性和生产效率。

（二）促进企业的稳定发展

促进企业的稳定发展是国企信访维稳工作中至关重要的目标之一，国企作为经济体系的重要组成部分，其发展状况直接受制于内外环境的变化。信访维稳工作在保障员工权益的同时，必须注重与企业的稳定发展相结合。企业的内外环境稳定，将有助于提升企业的可持续发展能力从而更好地应对市场波动和外部压力。而且通过保障员工的权益建立和谐的劳动关系，能够增强企业的内部凝聚力。内部凝聚力是企业稳定发展的基础，而员工的忠诚度是内部凝聚力的核心指标之一，只有员工对企业具有高度的认同感才能更好地为企业创造价值，推动企业的长期繁荣。

（三）构建和谐社会

构建和谐社会是国家治理体系现代化的目标之一，而国企信访维稳工作在实现这一目标中扮演着重要的角色。国企信访工作直接关系到员工的合法权益，而员工的满意度和社会和谐度息息相关，通过维稳工作解决员工合理诉求构建企业内部和谐氛围，有助于将企业融入社会整体结构为社会和谐奠定基础。国企作为社会的一部分，与政府、社区、媒体等多方关系密切，通过协调这些关系国企能够在信访维稳工作中更好地与社会融为一体，共同促进社会的稳定，这种协调不仅仅是企业对外沟通的问题，更是构建和谐社会的必然要求。而且信访维稳工作往往会传递企业的文化价值观念，使员工在工作中能够树立正确的社会认同，这种认同感是和谐社会建设的基石，通过在维稳工作中弘扬正能量国企能够为社会价值观念的传递做出积极贡献。

二、国企信访维稳工作的基本原则

（一）依法依规原则

依法依规原则是国企信访维稳工作的基本准则，直接关系到工作的合法性、效果性和可持续性。依法依规原则是国家治理体系的核心，也是国企信访维稳工作的法治基石，通过遵守相关法律法规国企能够确保信访维稳工作的合法性，避免因违法违规而导致的法律责任和社会舆论压力。同时信访维稳工作需要要有强烈的法律意识。工作人员应深入研究相关法规，熟悉信访问题的法律解决途径，通过遵守法律程序国企能够提高信访问题的处理效果使决策更加科学合理，增加员工对信访处理结果的认可度。除此以外，依法依规原则要求国企在信访维稳工作中建立健全的制度体系，通过规范的制度能够在事前防范信访问题的发生，减少工作中的法律风险。

（二）公正公平原则

公正公平原则是国企信访维稳工作的核心价值，关系到信访问题的公正处理和社会公平正义的实现。公正原则要求在信访维稳工作中所有的决策和处理都应当公

正无私，在处理信访问题时国企要遵循客观、公正、公平的原则确保每个员工都能够在公正的环境中表达自己的诉求，获得公正的处理结果。而公平原则的实现需要建立完善的制度体系，在国企信访维稳工作中通过规范的制度确保每个员工在信访问题上都能够享有同等的权利和机会，避免因个别因素导致不公平的现象。除此以外，公正公平原则与法治保障相辅相成。在信访维稳工作中依法依规是公正公平原则的基础，通过明确的法律框架，能够为信访问题的公正处理提供有力支持。企业要明确相关法规确保信访工作符合法律规定，使员工获得合法权益的同时维护公正公平的原则。

（三）及时响应原则

及时响应原则是国企信访维稳工作的关键原则，对于提高工作效率、降低风险、维护企业形象具有重要作用。及时响应原则强调在信访问题发生时，企业应迅速、高效地做出响应。在国企信访维稳工作中及时响应意味着快速捕捉信访问题、高效处理信访事件，从而有效降低信访问题升级的风险维护企业的稳定和正常运营。企业的及时响应不仅关系到问题解决的效率，更反映了企业的管理效能。在信访维稳工作中及时响应意味着企业有着敏锐的问题感知能力和高效的处理机制，有助于提升企业的形象展示出对员工合法权益的尊重和关切。但是要想实现及时响应需要有充分的数据支持，通过建立科学的信息管理系统实时监测信访事件的发生与演变，国企能够更迅速地响应问题，而且数据分析也能帮助企业识别潜在风险，实现对信访问题的预测和防范。

（四）预防与化解相结合原则

预防与化解相结合原则是国企信访维稳工作的战略指导原则，通过提前预防信访问题的发生以及在问题发生后迅速化解可以实现对信访工作的全面管理。预防与化解相结合的关键在于建立完善的预防机制，国企应该注重从源头入手分析信访问题的根本原因，通过制度建设、员工教育培训等手段预防潜在的信访风险。只有在问题发生前加强预防工作，才能真正实现信访问题的长效管理。即便有了完善的预防机制，仍难以避免所有信访问题的发生，在这种情况下及时化解成为解决问题的关键，通过建立快速响应的化解机制，企业能够在问题发生时迅速采取有效措施降低问题升级的风险。优化化解机制也需要关注员工的心理需求，以化解问题的方式尽量减少负面影响。同时预防与化解相结合原则需要充分利用数据分析手段，通过对历史信访数据的深入分析，国企可以识别出问题的热点和趋势，从而更有针对性地进行预防和化解工作。

三、新形势下做好国企信访维稳工作的策略思考

（一）建立完善的企业内部沟通机制

在新形势下，做好国企信访维稳工作需要更加注重建立完善的企业内部沟通机制。建立完善的企业内部沟通机制对于信访维稳工作具有战略性重要性。沟通是解决问题、预防问题的关键环节。在国企内部不同部门、不同层级之间的沟通如果不畅通，很容易导致信息传递失误、员工不了解企业政策等问题，从而成为信访问题产生的隐患。在建设沟通机制时，应充分利用现代科技手段，通过建立企业内部的信息平台、使用即时通讯工具等，可以快速、准确地传递信息，提高沟通效率。同时科技手段的运用也能使沟通更加便捷，降低信息失真的风险。而且企业内部的不同部门之间需要建立协同机制，通过定期召开跨部门的沟通会议促使各部门更好地理解企业整体发展战略和政策协同工作，降低因为部门间信息不对称而导致的信访问题。除了内部部门之间的沟通，企业还需要注重对员工进行沟通培训，通过培训使员工了解企业的政策、发展方向，增强其对企业的归属感降低信访问题的发生率。同时提高员工的参与度，让他们更积极地表达需求减少各类问题出现的概率。

（二）优化信访工作流程，提高工作效率

在国企信访维稳工作中，优化信访工作流程提高工作效率是保证信访维稳工作质量的有效措施。信访工作流程的设计直接关系到工作效率和问题解决的速度，通过科学合理地设计流程可以减少重复性工作提高工作效率，使信访问题能够更快速、更准确地得到解决。因此在工作的过程中，必须做好工作流程设计是信访维稳工作的战略性一环。在优化信访工作流程时，应充分利用现代数据分析手段，通过对历史信访数据的深入分析可以识别出工作流程中的瓶颈和问题点，从而有针对性地进行优化。数据驱动的流程优化能够更好地适应信访工作的动态变化，提高问题解决的灵活性。而且在流程优化中，要充分利用现代技术工具。建立智能化的信访管理系统引入自然语言处理和机器学习等技术能够自动识别、分类和分析信访事件大大提高工作效率，而且技术工具的应用也有助于降低人为错误和提高工作的准确性。除此以外，优化信访工作流程还应注重流程的透明度，通过建立透明的信访工作平台员工能够清晰了解整个信访处理过程，提高了解决问题的参与度。透明的流程设计还有助于树立企业的公正形象，降低信访问题的升级风险。

（三）加强信访工作队伍建设，提升专业素质

在国企信访维稳工作中加强信访工作队伍建设提升专业素质，是确保工作高效有序进行的重要内容。信访工作的专业素质关系到工作队伍是否能够高效、科学地处理各类信访事件。提升专业素质既是工作队伍的内

在需求，也是国企信访维稳工作的长远战略目标，只有具备高水平的专业素质，工作队伍才能更好地应对复杂多变的信访环境。为了提升工作人员的专业素质，必须定期进行专业培训，培训内容可以涵盖法律法规、心理学、社会学等相关领域知识，使工作队伍具备全面的专业素养，同时紧跟时代发展关注信访领域的前沿知识，确保队伍专业素质与时俱进。信访工作通常涉及多个岗位、多个环节的协同合作，因此加强团队协作能力也是提升专业素质的关键，通过定期组织团队建设活动、强化团队精神，可以提高信访工作队伍的整体效能更好地应对各类复杂情况。除此以外，信访工作涉及对各类信访人的敏感问题要求工作队伍具备较高的情感智慧，通过情感智慧的培养工作队伍能够更加理解和关心信访人的需求，提高工作的人性化程度。同时良好的沟通技能也是提升专业素质的重要一环，能够更好地与信访人进行沟通，减轻问题的紧张程度。

（四）强化源头预防，减少信访问题产生

在国企信访维稳工作中，强化源头预防减少信访问题产生是具有重要战略价值的工作。源头预防是指在信访问题发生之前通过采取一系列措施，减少问题产生的可能性，这一策略的实施对于国企信访维稳工作具有长远的积极影响，它不仅可以降低工作难度还能提升信访工作的整体效能。源头预防的核心是建立健全的法规体系，并确保其得到切实有效的执行，通过对企业内部制度的审查和完善及时更新法规条款以适应社会变革可以有效规范员工行为，防范信访问题的发生。同时在源头预防中，通过对企业内部潜在问题的分析制定详细的风险评估计划可以更好地预见可能出现的信访问题并采取相应的预防措施。同时建立问题识别机制，及时发现和解决潜在问题。同时建设一支专业化的队伍是源头预防的有效手段，通过内部培训提高员工的法律法规意识、问题识别能力和解决问题的专业素质可以有效减少由于员工不懂法规或操作不当引发的信访问题。

（五）运用信息化手段提升信访维稳工作水平

在国企信访维稳工作中，运用信息化手段提升工作水平是保证工作质量的关键。信息化手段的战略意义在于提高工作效率、减少人为错误、实现数据精准分析，从而更科学、更智能地开展信访维稳工作。信息化不仅是适应时代发展的必然趋势，更是提升国企信访工作水平的迫切需求。同时建设智能化的信访管理系统是信息化手段的核心，该系统应包括信访事件的自动识别、分类和分析功能能够快速响应各类信访问题提高工作的实时性，通过引入人工智能技术，系统能够从海量数据中挖掘潜在问题为信访维稳工作提供有力支持。同时信息化手段的运用必须伴随着对数据安全和隐私保护的高度

重视，需要建设严密的信息安全体系确保信访数据不被非法获取或滥用，是信息化手段应用的前提。同时明确员工和信访人的隐私权保护政策，增强信访系统的合规性。除此以外，信息化手段还包括应用各类科技工具如大数据分析、云计算等以提升工作效率，通过对信访数据的深度分析可以发现问题的潜在规律，提前预防信访事件的发生。云计算技术能够实现信息的快速共享增强协同工作的能力，从而提高整体工作水平。

（六）加强与政府、社区、媒体的联动协作

在国企信访维稳工作中，加强与政府、社区、媒体的联动协作是确保工作协同有序进行的战略要素。与政府、社区、媒体的联动协作旨在形成一个全方位的合作网络，共同应对信访问题，实现资源共享、信息互通提高国企信访维稳工作的整体效能，这种协作模式不仅有利于及时化解信访问题，还能够有效防范潜在风险推动社会的和谐发展。要想加强与政府的协作，首先需要保持对相关法规政策的深刻理解和依从。建立起与政府相关部门的有效对接机制，及时了解政策变化确保信访维稳工作在法规框架内进行。同时通过政府协作获取更多资源支持，提升工作的公信力。而社区是许多信访问题的发生地，因此与社区的协作显得尤为重要。建立健全的社区沟通机制加强社区居民对国企信访工作的了解，可以更早发现问题的蛛丝马迹促进社会的稳定。而且通过与社区合作，还能更好地解决涉及社区的信访问题。媒体是信息传播的重要渠道，与媒体的紧密协作有助于塑造企业形象、及时应对负面舆情。国企应当建立健全的媒体沟通机制主动向媒体传递积极信息，提高企业在公众心目中的形象，同时对于负面舆情要能够迅速而有效地进行应对，避免信访问题升级。

四、结束语

在新形势下国企信访维稳工作至关重要，通过针对信访维稳工作的重要性、基本原则以及采取切实可行的策略思考，国企能够更好地应对挑战，确保企业的可持续发展，促进社会的和谐稳定。只有在新形势下采取合适的策略做好信访维稳工作国企才能在不断变化的时代浪潮中稳步前行。

参考文献

- [1] 佟宇晗. 国有企业信访维稳工作的方法与途径[J]. 化工管理, 2022, (32): 1-4.
- [2] 张兆纲. 新形势下国有企业信访维稳工作问题[N]. 山西科技报, 2022-11-03 (A06).
- [3] 刘斌, 苏学斌, 付鹏飞. 做好国企信访维稳工作的对策思考[J]. 企业文明, 2022, (05): 97.
- [4] 任浩宁. 新时期加强企业信访维稳工作的策略探讨[J]. 企业改革与管理, 2021, (17): 42-43.