

# 信访工作助力企业发展中的有效路径研究

李欣

(国网黑龙江省电力有限公司技能培训中心 黑龙江 哈尔滨 150030)

**[摘要]**随着我国经济的飞速发展,市场竞争日益严峻,企业的健康发展离不开内部基础的稳定,信访工作作为企业与员工之间沟通的桥梁,是创造良好的企业环境和进一步提升企业凝聚力的重要手段。其承担着宣传党的政策与方针、建设和谐企业的关键任务,做好信访工作就能够帮助广大职工群众解决问题,维护自身合法权益。当前国内企业发展伴随大量的矛盾,给信访工作增加了一定的难度,更需要各企业完善信访制度,坚持以人为本的理念,让信访工作发挥出真正的作用。

**[关键词]**信访工作;企业发展;有效路径;研究

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.03.2164

## 引言

目前国内的经济增长方式已经开始由速度向质量方面转变,尤其是在企业改革的不断深入和影响下,部分企业的内部结构也开始逐渐变化,无论是利益分配还是组织形式都与以往存在差别,这也给企业的信访工作带来新的挑战。在当前新形势下各种企业内部矛盾层出不穷,直接导致了职工信访量日益激增,维护信访工作的稳定就成了各企业面临的首要难题,只有将内部矛盾合理地化解并加强信访机制的建设才能有效改善企业的发展窘境,创造更多的社会价值。

### 1 企业信访工作的现状及发展

企业信访工作在目前阶段具有三个特点:具体工作执行、落实不到位;信访问题无法有效解决,不能满足职工群众的诉求;企业没有规定补偿标准和相应的宣传政策。因为我国整体经济尚处于转型阶段,利益格局以及企业与员工之间的关系还未达到一定的平衡,导致信访工作会受到很多条件的制约,间接造成了部分企业的信访工作缺乏执行力度,让具体方案难以落实,只能选择将棘手的信访问题搁置。还有一种情况是企业过度重视其经济效益,忽视了信访工作的重要性,让企业内部对待信访工作处于一种“形式主义”的状态,员工提出诉求不会第一时间解决,长此以往,必然导致企业内部矛盾激增,也会让广大职工群体和消费者失去对信访工作和该企业的信心,对企业自身的发展也会造成难以想象的恶劣影响。另外,一旦企业发生不合理的政策转换或者是补偿制度、宣传政策落实不到位的现象,救护进一步升级内部矛盾与冲突,在实际信访工作中不难发现:职工与企业的矛盾升级(通常是劳动协议中的权利义务不对等)会对企业的长远发展造成极大的影响。

### 2 企业发展中信访工作的有效路径

诸多企业在市场压力的冲击下进行了艰难的企业转型,这也让当今的企业信访工作表现出全新的特征<sup>[1]</sup>。具体可以分为三个部分,即:信访主体的变化、信访形势的变化、和信访影响的变化。企业内部会因为自身的转型而发生短暂的经营困难,使内部信访主体发生变化,我国的扶贫政策已经帮助弱势群体解决了其主要问题,但类似在职工和棚户区改造开始成为新的信访对象。在加上国内互联网技术的普及,信访形势也发生了翻天覆地的变化,电话举报、集体诉求、以及信件检举等信访方式已经无法适应时代发展,各类社交软件逐渐取代传统方式成为信访工作的重要媒介。而最近几年信访趋势也带来了更大的影响效果,造成信访工作的范围和压力不断提升,为企业发展带来更多的问题。

实际的信访工作往往会出现一些重复信访的现象,例如医疗费用纠纷、工伤鉴定、职工子女就业、薪资待遇差别等问题,情节严重的甚至会演变成集体上访或越级上访。其主要问题无非是企业没有正确发挥信访工作的作用、员工缺乏对信访工作的认知、以及少数工作人员滥用职权三点。信访工作应该以国家法律法规为主要武器,针对不同问题采取有效的解决方案,但实际确实企业忽视员工利益,缺乏与员工的交流和沟

通,导致信访工作的作用难以发挥。企业信访人员自身就缺乏对信访工作的正确认识,自然无法全面、有效地解决实际问题,信访工作的不稳定也就会随之增加<sup>[2]</sup>。而有极少数人出于满足个人利益或其他的目的利用企业信访工作进行一些无效的问题解决措施,形成及其恶劣的影响。

在企业积极发展的过程中,信访工作可以通过以下几种路径为企业源源不断的助力:一,领导层加强对信访工作的重视。信访工作应以人为本,重视员工的诉求并正确对待,保障信访群众的基本利益。作为企业的决策者更应该倾听群众的心声,重视信访工作,才能为企业发展打下坚实的基础。二,确保员工的信访科学性<sup>[3]</sup>。我国法律明确规定企业对员工普及维权与信访知识是自身发展的必要条件,只有将信访工作的具体内容落到实处,依法开展科学的信访工作,才能保证员工的基本诉求得以实现。三,树立正确的企业信访机制。领导接待制度是企业信访工作顺利实施的重要途径,建立并完善相关的接待制度能够更为直观地了解每一位员工的诉求,使信访工作发挥出真正的效用。四,推广网络公开信访的工作方式<sup>[4]</sup>。以往的企业信访工作存在明显的弊端,不光效率低下,还不能及时地解决问题,信访工作需要与时俱进,可以通过其他(微信群、QQ群或邮箱等)途径及时查看并处理员工的诉求,同时鼓励员工利用这种方式维护自身合法权益,让企业的信访工作实现网络化、公开化。

## 结论

我国的部分企业正处于体制改革与转型的过程,但各种复杂多变的信访问题也开始逐渐增多,已经严重影响到企业的发展。对此,必须要维护好信访工作的稳定性,依次为基础不断创新,开辟信访工作的有效路径,使员工对企业的认同性有所提高、信访机制得以完善、信访工作的网络化与法制化水平进一步提升。信访工作作为企业发展的关键因素具有增强工作人员职业素养与能力的作用,能够为企业营造出积极、良好的发展环境和充足的上升空间,进一步推动企业良好发展。

## 参考文献

[1]董立人,郭晓莉.新时代提高基层信访工作水平的路径研究[J].中共郑州市委党校学报,2019,158(02):63-68.

[2]葛永胜.新环境下做好石化企业信访稳定工作的有效策略探讨[J].企业文化(中旬刊),2020,000(002):131-132.

[3]梁涵,夏娟,吕倩,等."新基建"背景下工业互联网助力制造业转型升级路径研究[J].社会科学前沿,2021,10(4):8-9.

[4]赵明.现代企业发展背景下保山质量强市路径研究[J].保山学院学报,2019,v.38;No.165(06):89-94.

## 作者简介:

李欣 男 1981年05月29日 黑龙江省哈尔滨市 学历本科 讲师 所教专业:法律信访。