

国有企业信访工作改进策略研究

杨安康

(山西焦煤霍州煤电集团吕临能化有限公司, 山西 临县 033200)

【摘要】国有企业信访工作一直以来都是管理和维稳的关键环节,在国有企业发展的过程涉及着广大职工的权益和企业的稳定运营。但是从目前看来,国有企业开展信访工作还存在一些问题,影响到各项工作正常开展。因此,本文结合实际,对国有企业信访工作改进策略研究。希望通过本文论述后,能给相关管理人员提供一些参考,从而为国有企业健康发展奠定基础。

【关键词】国有企业;信访工作;难点问题;改进策略

引言

国有企业在日常经营和管理中,往往面临着各种各样的信访问题。这些问题可能涉及职工的权益、企业的发展以及社会稳定等方面。因此,建立健全的信访工作机制,宣传信访条例,提高职工维权意识,以及强化纠纷排查和调处工作,都显得非常重要。

一、国有企业信访工作实施意义分析

(1) 信访工作能够保持和改进国有企业的良好形象和声誉。国有企业通常承担着更多的社会责任和公共期望,因此,对企业的行为和决策更加关注和关心。通过开展信访工作,企业能够及时掌握社会各界的关切和反馈,积极回应问题和疑虑,建立公信力,增强企业形象。(2) 信访工作能够促进企业与社会互动和合作。国有企业需要与政府、员工、客户、供应商和其他利益相关者之间建立稳定的合作关系。通过开展信访工作,企业可以更好地掌握各方需求和期望,寻求共识,协商解决问题,促进互利共赢的合作。(3) 信访工作也能够提升企业的决策质量。各类信访反馈和意见可以为企业的决策提供宝贵的信息和建议,能够识别问题、发现机遇,指导战略规划和业务发展。通过开展信访工作,企业可以更好地掌握市场需求和趋势,做出更明智的决策。(4) 信访工作能够维护社会稳定和解决纠纷。在社会变革和经济发展过程中,可能会出现各类纠纷和矛盾。通过开展信访工作,企业可以及时掌握社会矛盾和冲突,采取积极措施化解纠纷,维护社会和谐稳定,确保企业可持续发展^[1]。

二、国有企业信访工作现状

(一) 工作机制不够健全

国有企业在信访工作方面面临着一系列问题,其中之一是工作机制不够健全。一是工作机制不健全可能导致信访问题的处理缺乏明确的流程和标准。企业

内部可能存在着不同部门之间信息传递不畅、职责划分不清晰的情况。这使得信访者难以准确把握如何提出问题、向谁寻求帮助,从而使整个信访流程变得混乱。此外,由于流程不清晰,信访工作可能缺乏标准化的处理方法,导致不同信访案件之间难以形成一致的处理方式,进一步增加信访工作的复杂性。二是不健全的工作机制可能导致信访工作的不透明性。信访者可能感到他们无法掌握他们的问题如何被处理,甚至怀疑企业是否在秘密处理问题。这种不透明性可能引发信访者的不满和不信任,使信访问题更加复杂化。此外,由于信访工作的不透明性,外界难以监督和评估企业的信访工作质量,这可能导致信访工作的滥用和不当处理,损害企业的声誉。三是工作机制的不健全还可能导致信访案件的处理时间较长。由于信访工作流程不畅、程序复杂,案件的受理和处理通常需要更多的时间,使得信访者的合法权益未能得到及时保障,可能导致信访者的不满情绪升级,增加信访工作的难度^[2]。

(二) 党委书记议稳制度落实不够到位

国有企业在信访工作中,党委书记议稳制度落实不够到位的问题反映一系列问题和难题。一是党委书记在国有企业中通常担负着广泛的职责,包含战略决策、生产经营、党建工作等多个领域。由于工作任务繁重,党委书记可能难以将足够的时间和精力投入到信访工作中。这种情况下,信访工作可能成为党委书记工作中的一个次要领域,导致其在信访工作的领导作用有所不足。二是信访工作的复杂性和多样性可能使党委书记难以全面掌握和掌握其细节。信访工作通常涉及到各种不同性质的问题,包含员工权益、社会责任、环境保护等多个方面。党委书记在推动信访工作时,需要充分理解并协调各方利益,确保处理方式合理和公正。然而,由于信访工作的复杂性,

党委书记可能未能在所有领域都有深入的专业知识，这可能会影响其领导决策的准确性和适用性。三是国有企业中的信访问题通常与多方利益相关，包含企业内部的员工、外部的社会群体、政府部门等。因此，党委书记在信访工作中需要进行广泛的沟通和协调。然而，一些企业可能未能为党委书记提供足够的支持和资源，以应对复杂的信访问题。这可能导致信访工作中的领导作用不够有力，制度执行存在困难。

（三）纠纷排查工作力度不足

国有企业在信访工作中存在的问题之一是纠纷排查工作的力度不够，这种问题在企业的信访处理中可能表现为多种形式。一是工作机制不够健全是导致纠纷排查工作不够积极的原因之一。企业可能没有建立明确的流程和标准，以指导工作人员在处理信访纠纷时应采取的措施。这导致在处理纠纷时缺乏统一的方法，工作人员可能根据各自的理解和主观判断来处理纠纷，而不是遵循明确的规定。二是工作人员的专业素养和能力不足也可能导致纠纷排查工作不够有力。一些企业的信访工作人员可能缺乏足够的培训和专业知

识，不掌握信访法规和相关政策，也无法灵活应对不同类型的信访纠纷。这会导致信访问题的处理效率降低，往往需要更长的时间来解决。三是一些企业领导对信访工作的理解和重视程度可能不足，这也会影响纠纷排查工作的力度。领导层对信访工作的态度和指导作用对于工作人员的表现和信访问题的处理非常重要。如果领导层未能给予足够的支持和指导，信访工作可能陷入被动状态，不积极主动地解决信访问题。四是在企业内部，纠纷排查工作的分工和责任划分也可能不够明确，导致工作人员不清楚自己在信访处理中的具体职责，缺乏相关的激励和考核机制，这可能减弱他们在纠纷排查工作中的积极性^[3]。

（四）信访条例宣传不够全面

国有企业在信访工作中，信访条例宣传不够全面所引发的问题，实际上反映信访工作中的一个普遍问题。一是，信访条例宣传不充分可能导致工作人员未能充分理解信访法规和政策。工作人员可能对如何正确处理信访案件、如何提供咨询和支持等方面存在疑虑或误解。这不仅会影响工作人员的工作效率，还可能导致信访者的投诉和不满情绪升级，进一步加重信访工作的负担。二是，不充分的信访条例宣传也可能导致信访者对自身的权益和义务掌握不足。信访者可能不清楚如何正确行使他们的权利，也可能对信访工作的流程和结果产生疑虑。这可能使他们感到被忽视或不公平对待，从而升级他们的信访问题，使问题更加复杂和困难解决。三是不全面的信访条

例宣传还可能导致信访工作的不一致性和混乱，各个部门和工作人员可能对信访法规和政策的理解存在差异，导致在处理信访案件时采取不一致的做法，会引发信访者的不满，同时也可能导致不同部门之间的合作和协调问题。

三、国有企业信访工作改进策略

（一）完善工作机制落实维稳责任

为解决国有企业信访工作中工作机制不够健全的问题，需要采取一系列措施，以完善工作机制的落实和维稳责任的履行。一是企业应建立健全的信访工作机制，明确各个部门的职责和权限，确保信访工作流程的规范性和透明性。二是企业应定期组织培训和教育，提高工作人员对信访法规和政策的理解和应用水平，强化其专业素养。此外，党委书记应加强对信访工作的领导，充分认识其重要性，提供强有力的支持和指导，以推动工作机制的有效落实。三是企业应建立健全的监督和评估机制，对信访工作的质量和效率进行评估，及时发现问题并采取纠正措施，确保工作机制的完善和维稳责任的履行。例如，在年初，公司领导与各基层单位签署目标责任书，强调信访工作责任的逐级压实。遵循上级工作要求并根据公司的实际情况，我们进一步完善特殊时段维稳工作方案、信访听诉工作方案以及重点关注人员帮扶帮教工作方案等维稳工作制度。我们还建立信访稳定的“五包一”工作机制，以确保信访维稳工作能够得到制度上的充分保障^[4]。

（二）落实党委书记议稳制度维护企业和谐稳定

要充分落实党委书记议稳制度，维护国有企业的和谐稳定，首先需要明确一系列有效的方法。一是确保党委书记深刻理解信访工作的战略价值，将信访工作列入企业核心管理范畴，将信访维稳工作视为企业维护和谐稳定的重要手段之一。党委书记应充分认识到信访工作的影响力，积极倡导和支持信访工作的重要性，以树立榜样，为全体工作人员树立信访工作的标杆。二是需要建立和完善细致的议稳工作机制，确保制度的详尽性和明确性。制定和执行信访工作的详细程序和标准操作流程，确保每一步都能得到规范执行。此外，党委书记应积极参与制度的制定和完善，确保制度不仅符合企业的实际情况，也具有操作性和适用性。三是党委书记要在整个信访工作中发挥其领导作用。党委书记应当积极参与信访工作的策划和决策，为信访工作提供战略指导。在信访工作的推动中，党委书记应积极引领工作人员，提供支持和鼓励，督促制度的严格执行。此外，党委书记应确保信访工作的纳入企业的核心管理，将其与企业目标和绩效考核

挂钩,以提高工作的有效性。例如:公司党委在年初积极应对信访维稳问题,为此建立并健全党委书记议稳工作机制,还颁布详细的《吕临能化公司党委书记议稳工作制度》。在上半年的议稳工作会议上,公司党委对本年度维稳工作的现状进行全面审视,特别关注五起未解信访事项的解决情况,并引入信访事项包案监控措施以确保问题得到妥善处理。同时,党委在这次会议上也着重研究维稳工作中存在的问题,以明确今后改进工作的方向和重点,综治维稳中心在这种背景下被要求履行重要定位,包含确保畅通诉求渠道、有效地调解矛盾,实施小事不上交、大事不出单位的原则,确保各类矛盾都能够得到適切妥善的处理。

(三) 强化纠纷排查调处筑牢维稳工作根基

在国有企业的信访工作中,强化纠纷排查和调处是筑牢维稳工作的重要基础。一是要建立健全的纠纷排查机制,包含定期的巡查和监测,及时发现和处理潜在纠纷。二是工作人员需要具备专业素养和调处能力,能够客观公正地处理不同利益方之间的矛盾和纠纷。此外,应制定明确的纠纷排查和调处流程,确保程序规范、公开和透明。例如:今年以来,信访工作组坚持以“早发现、早介入、早化解”为原则,着重建立和健全纠纷排查和调处机制。这种机制旨在及时发现和解决潜在的矛盾和纠纷,以防止问题升级。此外,对于重点关注人员的帮扶帮教工作方案也得到进一步的完善,相关文件已下发给各党支部。同时,公司还为71名被列为重点关注人员的员工建立档案,以更好地跟踪和管理他们的情况。为确保这些工作得以有序实施,信访工作组的成员进行不定期的督查,以审查和评估工作的进展。然而,尽管督查已经进行1次,但一些党支部并未按要求履行工作职责。因此,信访工作组迅速采取行动,要求相关责任党支部在3天内完成对重点人员的建档以及帮扶帮教工作。

(四) 落实信访条例宣传提高职工依法维权意识

为在国有企业中落实信访条例宣传,提高职工依法维权意识。一是需要建立全面的宣传体系,包含制定详尽的宣传计划,涵盖不同层面和环节的宣传活动,以确保各类信息渠道的全面覆盖。在这种体系中,可以利用内部工具,如企业内部刊物、员工手册和内部网站,向职工普及信访条例的相关内容。二是开展定期的培训课程和研讨会,以增强职工对法律法规的掌握和应用能力。为提高宣传效果,国有企业可以制定多样化的宣传策略。除书面资料和培训,还可以开展讲座、座谈会和专题讨论,使职工有机会亲身参与并深入掌握信访条例的内容。三是借助多媒

体和互联网工具,如宣传视频、微信公众号和企业网站,可以将信息呈现得更加生动、易懂,吸引更多职工的参与。另外,为鼓励职工积极维权,国有企业可以建立便捷的维权渠道和机制。职工在遇到问题或纠纷时,应清楚知道可以向哪些部门或人员寻求帮助,以及应该如何提出诉求。同时,企业可以建立职工维权案例库,以实际案例来启发职工的维权意识,帮助他们更好地理解信访条例的实际应用。四是建立热线电话、网络平台和信访办公室等投诉举报渠道,以确保职工可以随时向企业提出问题或诉求,并保护他们的合法权益。最重要的是,国有企业的领导和管理层应以身作则,严格遵守信访条例,树立榜样,引导职工依法维权。领导干部可以参与维权案例的解决,亲自处理部分诉求,以展示企业对信访问题的重视。同时,领导层也可以通过日常工作中的宣传和倡导,向职工传递正确的法治观念,强调守法的重要性^[5]。

四、结语

总之,国有企业的信访工作是维护职工权益和企业和谐稳定的关键环节。通过建立健全的工作机制、宣传信访条例、提高职工维权意识、强化纠纷排查和调处工作,可以有效地化解信访问题,维护职工的合法权益,促进企业的可持续发展。信访工作不仅仅是一项法定任务,更是体现企业社会责任和维护社会和谐的重要举措。希望本文提出的一些建议能够为国有企业的信访工作提供一些有益的思考和指导,为企业的发展和社会的进步贡献一份力量。

参考文献:

- [1] 潘定珍.新形势下国有企业信访工作优化对策[J]. 化工管理,2021(35):3-4.
- [2] 张杰.新形势下国有企业信访维稳工作的优化策略探讨[J]. 企业改革与管理,2022(05):19-21.
- [3] 张杰.新时期企业信访工作的难点及优化措施探讨[J]. 企业改革与管理,2022(03):95-97.
- [4] 邹媛.新时期企业信访维稳工作研究[J]. 商业文化,2020(30):39-40.
- [5] 吕士梅.新常态下企业信访维稳工作面临的问题及对策[J]. 中小企业管理与科技(中旬刊),2020(05):124-125.
- [6] 江川.新时期企业信访维稳工作的开展策略探讨[J]. 企业改革与管理,2019(23):26-27.

作者简介: 杨安康,1982年5月生,男,山西垣曲人,2014年毕业于中共山西省委党校,经济管理专业,本科,助理政工师。