

国有企业信访维稳工作实践

张磊

(汾西矿业集团有限责任公司高阳煤矿, 山西 孝义 032306)

【摘要】现代中国社会高速发展的阶段, 国有企业作为经济发展的核心, 对整个社会发展和进步存在直接的影响, 所以必须重视国有企业的建设和发展, 应用先进的管理模式才能满足当前国有企业建设和发展的要求, 对我国经济与社会的发展都能起到积极的作用。结合目前发展的需要, 国有企业管理者必须充分的重视信访工作, 全面落实信访维稳工作, 制定合理的工作措施才能解决当前国有企业经营发展过程中存在的矛盾、问题, 实现国有企业经营战略, 也能保证国有企业的各项经营发展措施有效执行到位。由此可见, 国有企业经营发展的过程中信访工作极为重要, 落实该工作才能实现国有企业的高水平发展。本文对国有企业信访维稳工作实践要点进行分析, 希望能给相关工作人员参考。

【关键词】国有企业; 信访维稳; 工作方法

引言

国有企业作为我国经济发展的重要组成部分, 其内部的稳定性关系到整个社会的和谐与发展, 对中华民族伟大复兴战略的实现有直接的影响。结合目前国有企业信访工作实际情况, 组建高水平的信访工作团队, 重视人员素质的培养, 积极和人民群众保持良好的沟通, 同时还要重视政策以及法律知识的宣传, 让人民群众有正确的思想观念, 选择合理合法的信访渠道, 而企业的管理者要重视员工群众反映的各项问题, 及时解决、调节矛盾, 避免矛盾激化, 使得企业经营战略也能不断实现。

一、国有企业信访维稳的重要性

当前我国经济社会处于高速发展的阶段, 特别是市场经济不断深化改革, 社会矛盾日益凸显, 对整个社会的稳定以及和谐发展造成一定的影响。从国有企业的角度出发, 全面落实信访维稳工作能够保证国有企业各项经营工作有效进行, 实现国有企业内部的稳定, 也能确保国有企业的经营战略实现。从这些方面出发, 国有企业全面落实信访维稳工作, 解决企业内部存在的各项矛盾与问题, 掌握基层员工和人民群众的真实诉求, 了解当前国有企业基层员工工作的具体情况, 解决员工在工作以及生活中存在的各项问题, 构建和谐的企业内部氛围, 员工关系达到稳定、和谐的效果, 为当前国有企业的发展和进步提供支持^[1]。

二、国有企业信访维稳工作的问题

(一) 对信访维稳工作重视度不足

国有企业在当前市场经济高速发展之下, 特别是我国私营经济发展速度加快, 还有国外的独资或者合资企业进入到我国市场中, 导致国有企业经营的过程中面临的竞争压力比较大, 所以企业的管理者会将管

理工作的重心放在经济发展方面, 员工也会投入更多的时间和精力, 提高产品的质量和生产效率, 以满足当前国有企业经营发展的需要, 对国有企业的发展也能起到积极的作用。在这种情况下, 国有企业的管理者以及基层员工都没有重视信访维稳工作, 特别是信访工作人员在工作过程中没有投入足够的精力, 导致信访维稳工作开展的环节存在较多的问题, 工作效果和质量难以得到根本提升。与此同时, 国有企业管理者没有重视信访团队的建设, 多数的信访工作人员采取兼职的方式, 不能从根本上解决人民群众反映的各项问题, 反而导致矛盾的激化, 使得国有企业的各项经营活动受到阻碍, 企业形象也遭到破坏。

(二) 国有企业网络维稳问题突出

当前科学技术高速发展之下, 计算机、互联网等技术逐步应用到人们日常生活中, 信息传播速度加快, 尤其是成长在新时期的年轻员工, 接触的新媒体比较多, 获取的信息体量比较大, 也受到社会一些不良思想的影响, 容易在网络中发布一些错误的言论。与此同时, 很多青年员工受到网络中的错误言论引导, 存在错误的思想, 不具备坚定的思想意识, 甚至还会对国有企业的发展以及社会的稳定造成负面影响。分析目前国有企业的信访工作实际情况, 由于企业的网络维稳工作没有做到位, 员工的工作意识比较薄弱, 信访工作的过程中并不能充分保护人民群众的根本利益, 这也使得各项信访维稳工作难以顺利地开展。此外, 由于网络空间属于开放性的, 信访工作人员对网络舆情监控不到位, 监控难度较高, 存在一定的不确定性, 这也导致网络传播速度加快, 影响更加严重^[2]。

(三) 国有企业信访控制难

我国的信访制度具备鲜明的特点, 对于保护人民

群众的根本利益存在直接的影响，特别是信访工作关系到整个社会的稳定建设。但是目前国有企业经营的过程中对信访工作的重视度不足，导致信访工作难以进行，控制难度较高，也没有组建高水平的信访工作团队，极易出现越级上访、过激等情况，对社会的稳定以及发展造成不利的影响。此外，有些信访者对信访工作人员的工作态度不满，重复上访的情况比较普遍，极大的影响日常工作。

三、国有企业信访维稳工作措施分析

（一）树立和谐理念

国有企业的信访工作是企业管理者和基层人民群众联系的重要纽带，也是各项措施推广的重要组成部分，对于调节社会矛盾、保持国有企业高速发展存在直接的影响。因此，国有企业信访工作应坚持正确的思想政治观念，维护企业利益，同时也要保护人民群众利益不受损害。

1. 坚持依靠群众

国有企业信访工作开展的环节，必须坚持依靠群众的思想观念，要充分尊重、依靠相信人民群众，不能将人民群众放在对立面，应该在工作的过程中获取人民群众的谅解、理解，保证信访各项工作顺利地展开，也能使得国有企业的发展改革措施有效地落实到位，实现工作效果的全面提升，促进国有企业的发展。

2. 坚持信访问题的调查

国有企业信访工作中，对于人民群众反映的各项问题，应组织相关部门的人员及时进入到现场进行调查，尤其是了解人民群众反映的问题是否具备真实性。信访工作人员将人民群众反映的问题作为自己主要工作来进行，积极反馈给上级领导干部和相关的部门，特别是在国有企业内部组建相应的调查团队，及时了解人民群众反映问题的具体情况，既能够保护人民群众的根本利益，又不能冤枉每一名干部，解决信访中存在的各项问题，使得信访工作顺利地展开，国有企业的经营活动也能够有序实施。

（二）引导员工群众选择正确方法反映问题

国有企业信访工作开展的环节，对人民群众进行必要的引导非常重要，让员工群众具备正确的信访观念，选择正确的途径反映问题，避免存在矛盾激化等情况，也能有效地避免出现越级上访、无序上访等情况。信访维稳工作人员保持正确的工作态度，让员工群众能够理解企业各部门工作的实际情况，尤其是对信访工作提供必要的支持，在沟通的过程中具备较高的沟通效果，也能让员工群众更好地接受信访人员的工作观点。与此同时，国有企业管理者组织信访部门的工作人员利用企业网站、微信、微博、抖音等媒体进行信访政策的宣传，让员工群众都能够

了解当前信访工作的渠道以及方法，掌握正确的宣传措施，保证信访工作更加合理、合法，避免因为非法上访而影响企业的正常经营活动，也能确保各项经营战略不断地实现，促进企业经营水平的全面提升。除此之外，信访工作人员在接待每一名员工时保持正确的工作态度，以正确的思想观念来引导每一名员工，确保沟通交流更加顺畅^[3]。

（三）建设和谐的信访工作机制。

国有企业经营工作任务比较繁重，特别是信访工作内容比较多，需要持之以恒地坚持下去，建设完善、和谐的信访工作机制保证信访维稳工作有效地落实，保护人民群众的根本利益，也能促进国有企业的全面发展。

1. 不断完善信访综合协调机制

（1）建设信访联席会议制度。国有企业信访维稳工作的环节，应充分调动各级各部门的积极性，组织各部门积极参与到信访工作中，同时也要整合社会资源，使得信访工作更加有力，工作效果得到提高。

（2）应用多种手段落实信访维稳工作。国有企业信访维稳工作的环节，以政策、法律、经济等手段落实疏导、协调、协商等相关的措施，还要用社会的力量解决当前存在的矛盾和问题，使得信访维稳工作有效的落实。（3）建设完善协调机制。国有企业信访维稳工作开展的环节建设协调工作机制，和各地方政府部门以及国有企业内部各部门之间保持良好的沟通联系，及时将问题反馈给相关部门，并制定合理的解决措施。

2. 不断完善信访排查化解机制

（1）建设矛盾纠纷排查网络。国有企业信访维稳工作开展的环节应建设矛盾纠纷排查网络，设置台账管理措施，形成完善的组织网络和工作体系，每项工作都能有序地开展，切实解决人民群众反映的各项问题。（2）建设定期排查制度。国有企业信访工作部门与其他的各职能部门形成完善的工作关系体系，采取经常排查和集中排查的方式，对单位内部进行全面的排查，掌握当前企业经营中存在的问题，特别是管理者、管理制度等与员工之间的矛盾，解决当前存在的各项问题，保证信访工作能够有效地进行，也能充分保护人民群众的合法权益^[4]。

（四）不断完善信访督查工作机制

（1）建设信访督查机制。国有企业信访工作开展的环节建设督查工作台账，将人民群众反映的各项问题做好记录，并且将相关的记录反馈给责任部门，逐一化解存在的矛盾。对于存在办事不利或者不能及时解决的情况，处罚相关单位和部门负责人，以提高员工群众过工作的积极性。（2）建设领导信访批示跟踪制度。对于信访工作中反映的各项问

题,应坚持领导信访批准跟踪制度,由相关部门的领导督促完成,促进督办力度的提升,对于无法按照要求完成工作的情况必须予以严厉的处罚。

(五) 构建和谐信访要力求坚持“四有原则”

1. “有理”原则

国有企业信访维稳工作的环节与信访群众接触时,先不要提法律和政策的规定,应从人之常情、人之伦理,获得人民群众的理解,保证各项工作开展顺畅。

2. “有据”原则

国有企业信访维稳工作开展的环节,尤其是和信访人沟通交流时,每一句话都必须有法律和政策作为根据,这样能够使和沟通交流更具说服力,也能充分获取信访人员的理解。在该基础之下,利用法律规定展示的方式,使用类似的语言和行动获得信访人员的信任,为后续的沟通提供基础。

3. “有节”原则

信访维稳工作过程中,与信访人员沟通交流时,应注意信访人的情绪变化,使用生动的语言和真挚的情感获取信访人员的理解,了解信访人员的真正目的,同时也能达到维稳的效果,信访工作开展更加顺畅。

(六) 创新工作载体,畅通信息沟通渠道

国有企业的员工对国有企业的生存以及发展存在直接的影响,所以在经营管理的过程中,不能忽略人民群众的影响,也不能激化矛盾,否则会给国有企业的经营发展造成很大的影响。目前国有企业信访工作的过程中,创新信访工作载体,让多种信息渠道都能够有效的应用,使得人民群众信访有正规的渠道,也能让国有企业管理者了解人民群众的真实想法,接受人民群众的监督,并且解决人民群众提出的各项问题,使得国有企业的经营建设更加顺畅。就目前来说,国有企业信访工作渠道可以利用先进的网络媒体,比如信箱、企业网站、QQ、微信等方式,以多种渠道获取人民群众提出的想法,同时也能够充分了解人民群众思想意识变化情况,解决员工群众存在的各项问题,保持企业经营团队的稳定性,实现企业的高水平发展^[5]。

(七) 坚持政策底线

国有企业信访工作的开展必须要坚持政策底线,这是工作的基础,也要保证政策的严肃性,避免工作的过程中出现严重的偏差。对于某些信访人员提出的非法要求或者无理要求,不能一味地妥协,应该摆事实、讲道理,让信访人员能够了解到当前的政策法规,逐步化解信访人员内心存在的矛盾。信访工作人员积极深入到员工群众的中间,给员工群众进行政策的解读和讲解,让员工群众了解有些政策和原则底线是不能突破的。

(八) 加强企业文化建设

国有企业的企业文化是企业保持长远发展的关键,也是实现员工团队稳定、和谐建设的重要举措之一,所以利用企业文化的引导让员工保持正确的思想观念,明白道理、解决矛盾,也能够保护人民群众的根本利益,实现员工思想的转变,切实提升企业的经营管理的总体水平。就目前来说,国有企业的信访维稳工作中,离不开国有企业文化的支持,所以信访工作积极参与到企业文化建设中,重视先进思想和文化的宣传,让员工保持正确的思想观念,实现员工和企业的共同发展。与此同时,组建高水平的信访工作团队,及时宣传正确的思想和政策,坚持民主主义作风,反对极端个人主义,形成和谐的企业文化氛围,员工的思想意识也得以转变,经营水平不断提高^[6]。

四、结语

总之,国有企业改制和加快发展的进程中,各种利益关系错综复杂、相互交织,涉及到社会方方面面,处理起来因棘手而导致潜在的矛盾日益凸现,如成为历史遗留问题长期得不到解决,则发生信访问题在所难免。因此做好国有企业信访稳定工作事关和谐企业与和谐社会的构建,是践行党的群众路线,贯彻二十大以来一系列会议精神的具体要求,是实践党全心全意为人民服务宗旨、,是维护群众利益的重要体现。国有企业的信访工作机构和工作人员直接面对职工,直接面对各种社会矛盾和企业内部矛盾,直接担负为党分忧、为企业分忧、为职工解难的政治使命和光荣任务。为此企业各级领导要从思想上高度重视信访稳定工作,有责任及时了解社会情况和职工意愿,把握职工的思想脉搏,从根本上解决信访维稳问题。

参考文献:

- [1] 林港兴.新时代企业信访维稳工作机制的创新路径[J].现代企业,2022,(05):133-134.
- [2] 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.
- [3] 申秀梅.浅析新形势下国有企业信访维稳工作问题[J].河北企业,2021,(05):74-75.
- [4] 吕士梅.新常态下企业信访维稳工作面临的挑战及对策[J].中小企业管理与科技(中旬刊),2020,(05):124-125.
- [5] 胡宝龙.国有企业改革中信访维稳的有效途径探析[J].化工管理,2019,(16):4-5.
- [6] 徐锐.新形势下国有企业信访维稳工作的对策研究[J].企业改革与管理,2017,(21):177+202.

作者简介: 张磊,1981年7月生,女,山西孝义人,2006年5月毕业于中央广播电视大学,工商管理专业,本科,助理政工师。