

国有企业信访工作法治化建设的探索与实践

宋玉前

(山东钢铁集团有限公司, 山东 济南 250101)

摘要:为解决国有企业依法分类处理信访问题能力薄弱的问题,对国有企业信访法制化建设存在的问题和必要性进行了分析,提出了推进企业法制化建设的对策,不仅维护了职工群众合法权益,而且更是完善企业治理、实现国有企业健康发展的重要保障,以期为企业信访工作人员提供参考。

关键词:信访工作;法制化建设;和谐稳定

中图分类号:D632.8

文献标识码:A

文章编号:1004-7344(2023)07-0007-03

0 引言

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,在切实维护群众合法权益、及时反映社情民意、着力促进社会和谐等方面发挥着重要作用。习近平总书记指出“要切实依法及时就地解决群众合理诉求,注重源头预防,夯实基层基础,加强法治建设,健全化解机制,不断增强工作的前瞻性、系统性、针对性,真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程”。国有企业作为社会主义社会的重要组成部分,加强信访工作法治化建设,既是依法分类处理信访工作、保障职工群众合法权益的重要途径,更是保持企业稳定、实现企业健康发展的重要保障。

1 国有企业信访工作法治化建设的意义

1.1 信访工作法治化建设是全面推进依法治企的需要

当前,国际国内经济受疫情影响形势严峻,企业面临的不确定因素增多,只有加强企业法治建设,提高企业法治能力,进一步规范企业管理,才能防范各类风险,保证企业持续健康发展。同时,随着国有企业改革的逐步深化,各类矛盾和问题突显,信访问题日益增多,发展稳定的压力较大。迫切需要用法治思维、法治能力、法治文化、法治力量来解决这些信访问题,为维护企业和谐稳定创造良好的法治环境、提供有力的法治保障^[1]。

1.2 信访工作法治化建设是健全企业民主管理的需要

信访制度是党发扬人民民主、接受群众监督、维护群众权益、巩固执政基础的重要政治制度。信访工作是党的群众工作的重要平台,是党和人民群众联系的纽带,是反映社情民意的晴雨表,是送上门来的群众工作。职工群众来信来访能够提出企业改革发展中的建

议,能够指出企业在依法治企中存在的问题,能够有效地监督企业依法经营,是职工群众参与企业民主管理的一种形式,是职工群众当家作主发扬主人翁精神的体现,是国有企业民主管理的重要组成部分^[2]。

1.3 信访工作法治化建设是规范信访秩序的需要

近年来,随着形势的改变,企业信访工作内容发生了较大变化,首先,职工群众反映的信访问题呈现多面性、复杂性、广泛性、深刻性特点;其次,职工群众诉求表达方式日趋复杂,群体性、规模性、极端性的特征日益明显。因此需要把职工群众的信访行为和信访部门的信访作为都置于法律框架内加以规范,一方面能够规范信访人的行为,使信访人依法合理表达诉求,保证信访活动依法有序进行,使职工群众更充分行使自己的信访权利,更好的发挥信访工作纠纷化解、权利救济和民主监督功能,避免、减少对社会公共秩序的影响;另一方面,能进一步增强信访部门法治意识,强化工作责任,畅通信访渠道,提高办理质量,确保处理问题客观公正、符合法规政策,更好的维护职工群众合法权益。

1.4 信访工作法治化建设是全面提升信访工作水平的需要

多年来,信访工作在化解人民内部矛盾、维护职工群众合法权益、促进企业和谐稳定等方面,其职能不可或缺,地位无法替代,作用不容置疑。但实践中还存在着信访程序不规范、职工群众“信访不信法”导致的信访功能错位等问题。因此,急需推进企业信访工作法治化建设,通过进一步完善信访规章制度、健全信访工作体制、理顺信访工作程序等工作措施,使职工群众表达诉求依法有序,信访工作开展于法有据,解决问题迅速高效,问题处理稳妥得当,促进信访工作水平的全面提升^[3]。

2 当前国有企业信访工作法治化建设存在的问题

2.1 信访当事人对信访职能认知存在偏差

国有企业作为国民经济重要组成部分，受历史原因影响，承担了大量社会职能，形成了“小社会”。职工群众认为利益受到损害遇到问题时，习惯找单位帮助解决，并且部分信访人员受“法不责众”“民意难违”的心理影响，错误认为“小闹小解决、大闹大解决、不闹不解决”，把信访部门作为自己发泄情绪的场所；同时存在“信上不信下”的错误思想，认为只有找上级部门、上级领导才能解决问题，导致越级上访、集体上访的事件时有发生。再者由于走司法途径需要经过烦琐的法律程序，周期长、费用高、成本大，利益诉求不可能得到全部满足，因此多数职工群众更想通过信访渠道解决其诉求，不愿通过法定途径维护自身权益。

2.2 职能部门依法履行职责意识不强

部分职能部门履行职责方面存在问题。一方面，部分涉及职工群众切身利益的政策出台没有按照规定程序进行充分调研，没有广泛听取职工群众意见；在决策执行过程中，宣传不到位，没有及时进行解疑释惑，导致职工群众不理解、执行难，成为信访问题的诱因。另一方面，有些部门对信访工作重视不够，没有把信访工作摆在突出位置，还停留在“说起来重要、做起来次要、忙起来不重要”的阶段。没有认真落实信访矛盾纠纷排查化解机制，对排查发现问题和不稳定因素，没有采取切实可行的化解措施，没有将问题解决在基层、将矛盾化解在萌芽状态；对信访部门转办的信访事项没有按照规定要求，及时进行调查处理，就地进行解决，导致“小事拖大、大事拖炸”。

2.3 个别信访工作人员法治观念有待加强

少数人员依法解决信访问题的意识不强，对法规政策不熟悉，停留于一知半解、似懂非懂、似是而非。不善于用法治思维解决信访问题，在做决策、办事情、解决矛盾纠纷、接待职工群众时随意性较大，不依据法规政策办事情。对信访当事人的利益没有给予充分的尊重，没有按照法规政策处理到位，导致矛盾激化，使少量初始信访人员发展为老上访户、缠访闹访户。对于一些棘手问题，处理办法不多，在常规手段作用不大的情况下，往往采取变通方法解决问题，导致其他信访人认为有机可乘效仿其行为，容易引发连锁反应和次生问题。

3 推进国有企业信访工作法治化建设的对策

按照党的十九大关于全面推进依法治国的战略部署，结合企业实际，创新开展“法治企业信访”建设工作，逐步建立起“思维法治化、决策法治化、管理法治

化、运营法治化、发展法治化、保障法治化”的“六化”法治企业格局，强化底线思维，运用依法决策经营、依法推进改革、依法处理矛盾，塑造企业法治文化，提升法治保障能力，开创了全员知法于心、守法于行的良好局面，有力推动了依法治企进程。同时，按照党的十八届四中全会“把信访纳入法治化轨道”的要求，国有企业积极将信访工作纳入“法治企业信访”建设整体框架，开展信访法治化建设，培育“信守契约、善用规则、注重证据、重视程序、保持理性、守住底线”6种信访法治思维，引导职工群众增强法治观念，依法采用合理方式提出诉求，督促各级领导干部和信访工作人员运用法治思维和法治方式开展信访工作，依法依规解决职工群众合理诉求，维护职工群众合法权益^[4]。

3.1 健全信访工作机制，巩固大信访格局

(1) 加强信访制度建设，重造工作流程。根据上级信访有关法规制度，建立健全企业信访工作规章制度，进一步完善领导定期接访制度、领导包案制度、初信初访首办责任制度、矛盾纠纷排查化解制度、信访事项督察督办制度、信访信息报送制度、重大决策社会稳定风险评估制度、信访联席会议制度等，优化固定信访事项的受理、交办、办理、反馈、督办等工作流程，严格规范信访事项办理标准，做到“有法可依”。

(2) 健全完善信访工作责任体系，严格落实信访责任。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”总要求，各权属企业党政主要领导对信访工作负总责，其他领导班子成员按照“一岗双责”要求，抓好分管范围内的信访工作；各部门各单位抓具体，实行层层目标化管理。将信访工作情况纳入各级领导班子和领导干部考核，实行以正向激励为主的奖惩制度，调动各级领导和信访工作人员的积极性。

(3) 健全完善多部门联动体系，提升信访问题处理能力。对一般信访事项采取信访部门和涉及部门联合接访方式，针对信访当事人提出的问题现场给予政策解答，符合相关政策的诉求可以当场给予解决，提高接访效率。对于信访突出问题，采取信访部门牵头，责任单位、相关部门等联合处置方式，建立工作专班，及时接待职工群众代表，共同开展情况调查、政策研究、信访解答、问题处理，迅速稳控局面，快速解决问题，尽快恢复秩序，减少对企业和谐稳定大局的影响。

3.2 加强信访法规宣传教育，营造依法信访氛围

加强信访法规宣传教育，综合运用各种培训教育方式和宣传媒体手段，邀请法律专业人士，深入宣讲、解读信访法律法规和信访业务知识。围绕新颁布《信访

工作条例》，广泛开展集中宣传教育活动，让信访法律法规和有关规章制度家喻户晓，人人皆知，引导职工群众自觉遵守信访秩序，依法维护自己的合法权益。通过开展系列专题讨论，讲述个人信访故事，运用以案说法等方式，引导职工群众正确认识信访权利和维护权益的途径，增强群众尊法、守法、用法的意识。信访工作人员要养成学法用法的良好习惯，要不断适应社会形势发展需要，增强学法用法的自觉性和主动性，提高依法处理问题的能力水平，才能做到“善用规则”，依法妥善解决信访问题。各级领导要加强法规制度学习，通过集中学习、研讨交流等方式，要深入持久学，联系实际学，做到学思践悟、知行合一，才能在涉及职工群众切身利益的改革和涉及企业生存发展的重大决策时严格依法进行，倾听职工群众的意见和建议，进行信访风险评估，做到科学决策、民主决策、依法决策，避免决策不当引发信访问题。

3.3 依法规范信访秩序，维护企业和谐稳定局面

(1) 严格执行诉访分离制度。对职工群众来信来访事项认真进行甄别，对涉法涉诉事项，适用仲裁、行政程序等事项积极引导职工群众走法律途径，告知信访当事人依照有关法律法规规定向有关机关提出；对非涉法涉诉事项，及时进行调查处理，依法妥善解决。

(2) 落实依法逐级走访。信访法规政策对逐级信访有明确规定。这是严格办理责任、提高信访效率、维护信访秩序的集中体现，也是依法信访的重要环节。引导职工群众依法逐级信访，严格落实信访首办责任制，让职工群众的合理诉求得到及时就地解决，树立基层更直接、更及时解决问题的工作导向。

(3) 接、访双方要“信守契约”。一方面信访工作人员要按照信访法规制度规定时间或双方约定时间，协调督促有关部门进行调查处理，及时予以答复；另一方面引导信访当事人在信访事项受理后，耐心等待处理意见，不得进行重复信访、越级上访。

(4) 信访过程要“保持理性”。一方面信访当事人要理性信访，要以合理合法的方式方法反映诉求，禁止采取过激方式制造事端；另一方面信访工作人员也要理性接访，要给予信访当事人充分的尊重，防止矛盾激化。同时针对利用敏感期上访制造事端、串联聚集上访、非正常上访等行为，要加强与公安机关的沟通协调，及时依法严肃处理行为违法人员。凝聚最大公约数，打击转化极少数，积极探索以非信访途径解决无理缠访、闹访问题，不断净化企业风气，有力推动信访在法治轨道上运行^⑨。

3.4 依法处理信访问题，确保处理结果合法合规

习近平总书记多次强调，“要注重运用法治思维和法治方式解决影响社会安定的突出问题”。在“加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾”“不断推进国家治理体系和治理能力现代化”等方面作出了重要指示、提出了明确要求，为做好新时代信访工作提供了行动指南和根本遵循。把信访事项处理全过程要纳入法治化轨道。

(1) 调查处理过程要“重视程序”。在办理环节引入法律事务部门参与机制，在提出解决或者处理意见过程中提供法律及政策方面支持，确保调查处理过程合法合规。

(2) 调查结果要“注重证据”。责任单位要按照信访法规制度规定的程序，针对信访事项开展细致的调查研究，要以原始资料为证据，要以事实为依据，查清事实真相，还原问题原貌，要以法律为准绳，研究制定调查结论，保证调查结论客观、公正、准确。

(3) 处置结果要“守住底线”。有权处理单位要有底线思维，在研究制定处理结果环节建立包括法律事务部门参与的多部门会商机制，在制定信访处理意见时引入法律事务部门会签机制，确保信访书面处理意见依法合规，经得起历史和实践的检验。防止突破法律政策底线，避免引发新的矛盾。

4 结语

通过加强企业信访工作法治化建设，职工群众能够做到合理表达诉求，遵守信访工作秩序，信访工作人员能够依法及时处置，不仅保障职工群众的合法权益，而且推动建立健全企业管理中信访工作的规范化、法制化创新机制。

参考文献

- [1] 姚远.加强国企信访工作法制化建设路径研究[J].区域治理, 2020(36): 140.
- [2] 马光云.加强国企信访工作法制化建设路径研究[J].办公室业务, 2019(20): 106.
- [3] 佟欣.企业管理中的信访工作法制化建设和制度化创新[J].魅力中国, 2014(21): 274.
- [4] 张雪慧.新形势下企业的信访工作探讨[J].企业研究, 2013(5): 32-35.
- [5] 夏周青.社会管理中的信访工作法制化建设和制度化创新[J].行政与法, 2012(20): 12-20.

作者简介:宋玉前(1975—),男,汉族,山东嘉祥人,本科,主要从事信访稳定工作。