

# 关于全面深化改革背景下国有企业信访维稳工作

韩冰

(中铁八局集团第七工程有限公司, 四川 成都 610000)

**摘要:**信访维稳是国有企业“以人为本”理论的具体体现,也是联系群众的桥梁,在国企与社会发展中意义重大,是满足企业发展需要,顺应全面深化改革脚步发展进程的必然选择。基于此,本文将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,以全面深化改革为背景,围绕国有企业信访维稳展开研究,分别阐述了信访维稳工作的定义、重要性及工作难点,最后从全面深化改革背景出发,提出关于做好国有企业信访维稳工作的有效路径,旨在发挥信访维稳工作价值,满足全面深化改革发展需要,以供参考。

**关键词:**国有企业;信访维稳;重要性;难点;策略

**中图分类号:**F276

**文献标识码:**A

**文章编号:**1004-7344(2023)12-0007-03

## 0 引言

全面深化改革是党在新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略之一,主要指为解决我国进一步发展面临的矛盾与挑战,深化改革开放的重要举措。伴随着全面深化改革的不断深入,社会各行业得到新的发展机遇,同时面临更为严峻的要求与挑战,国有企业的内部治理革新发展迫在眉睫,信访维稳工作的重要性愈发显著。如何采取有效手段,开展高品质的信访维稳工作,逐步建立起联系群众的沟通桥梁,推动群众和企业和谐,更好地顺应全面深化改革要求,实现革新发展,是现代国有企业值得深度思考的话题,也是本文章的重点研究课题。

## 1 新形势下信访维稳工作的定义与重要性

信访维稳是做好群众来信来往,妥善处理来信来访中群众所反映的问题,宏观角度所指的是公民和其受保护法人所采用的邮件、传真、来电等方式,由群众向各级政府机构提出建议,是自身合法权益保护的重要行政活动。国有企业不同于其他社会组织,因此一般信访工作更多是架起企业与群众之间的“沟通桥梁”,属于企业未来发展的“安全闸”。对于国有企业而言,信访维稳工作的重要性不可忽视,具体表现在以下3个方面。

### 1.1 联系群众的重要桥梁

信访维稳工作的开展宗旨,便是解决人民群众的“关心事、烦心事、难心事”,使其感受到来自组织的关爱与温暖。通过信访工作的有序开展,能够为基础保障工作的有序开展提供保障作用,与基层人民群众保持密切联系,这是体现党和企业爱护群众的重要体现。客

观来看,了解群众的方法有许多,但信访工作被公认为是最直接、最重要的沟通渠道<sup>[1]</sup>。并且,基于信访工作,能够及时了解群众的重点难题,随时随地的解决他们的问题所在,以此来强化企业的党民亲和力,深入践行群众路线,逐步提升群众的凝聚向心力,充分调动基层群众的积极性。

### 1.2 营造风清气正的环境氛围

从某种程度来看,信访维稳属于群众对国有企业开展的一种监督活动,具有公开性、直接性、广泛性等基本特点,是“民主监督”的有效实践形式。通过信访工作,不但能够及时了解基层民众的实际需要,同时能够精准判断领导机关、岗位人员是否存在工作遗漏等问题,及时发现工作态度消极、不端正的机关人员,严肃查处徇私舞弊的领导人员,始终秉承“廉洁奉公”的基本原则,及时纠正不良风气,杜绝违法乱纪行为的发生,以此营造风清气正的良好氛围。

### 1.3 促进企业与群众的和谐发展

信访工作的覆盖面较广,上至企业整体,下到基层群众个人,因此被视为企业直接矛盾与间接矛盾的重要体现,也是问题解决的重要参考。通过信访工作的有序开展,有助于员工与领导组织、员工与员工、领导与企业之间矛盾问题的有效调节,及时消除不良影响因素,切实帮助群众解决工作与生活中的难点问题,切实感受到来自组织的关怀与温暖,使企业的内部气氛得到有效调控,营造和谐美好、积极向上的内部环境,以此保障生产力的稳定与发展,真正实现和谐发展。此外,信访工作在矛盾解决中具有明显效果,同时能够依靠群众,促进揭发检举,及时解决纠纷问题,坚持惩戒

不法。

## 2 国有企业推进信访维稳工作的难点

### 2.1 工作形式多样化

信访工作的形式多样化,主要体现在信访主体、信访内容、信访形式 3 个层面。①信访主体<sup>[2]</sup>。信访主体通常分为破产企业职工、购房用户、房屋拆迁户、丧失土地的农民群众等,这些人群的共同特点便是自身利益受到一定的侵害。②信访内容。伴随着社会的不断进步,信访内容变得愈发多样,其中最常见的内容包括:工资保险金拖欠、官员履职不当、土地非法侵占、拆迁补偿不到位、工作人员服务态度差等等。③信访形式。伴随着我国体制改革脚步的不断推进,信访工作形势出现显著的变化,非正常式信访工作方式逐步出现,在传统的来信与拜访基础上,逐步发展为拉条幅、道路占用、跳楼、下跪等相对偏激的形式,更多以这样偏激、极端的信访形式来吸引关注。

### 2.2 信访工作难度大

由于信访工作的特殊性,许多上访人员更多处于无计可施的困难状态,对于问题处理结果具有迫切的需要,但往往有许多问题并不是一朝一夕便能解决的,长期的时间等待使得上访人员对问题处理人员产生一定的误解,使得双方出现矛盾问题。并且,随着上访人数的不断增多,特别是在个别问题不能立即解决的情况下,导致问题堆积情况愈发严重,这不但会拖延信访工作处理进度,同时也会增加其工作难度,很难在最短时间内获取最理想的问题处理效果,信访工作因此面临着更为严峻的要求。

## 3 全面深化改革背景下国有企业信访维稳工作的策略探讨

### 3.1 给予信访维度工作高度重视

信访维稳工作关系到国有企业的稳定发展,如果不能具备稳定的前提基础,那么企业很难良好地投入发展趋势与状态中。并且,当内部存在不和谐因素时,此时职工将大量精力投入在这一方面,使得国企整体运营与发展陷入极度尴尬的境地,因此企业未来发展就此被搁置。对此,在全面深化改革背景下,国有企业要加强对信访维稳工作的重视,将其作为首要任务来抓,积极响应党和国家的政策号召,做好内部组织协调工作,突出信访维稳的重要地位,对各级职工进行正确的思想熏陶,从意识层面对职工进行价值引导,提高其对不良诱惑的抵御能力。同时,要适当调整信访事件处理方式,重视职工群众的合理诉求,及时消除他们的后顾之忧,避免严重冲突问题的发生。同时,国企要在信访维稳工作制度方面下足功夫,积极完善信访维

稳工作方式,逐步强化企业曾提对信访工作的紧迫与责任感<sup>[3]</sup>。

### 3.2 认真做好初访工作

初访工作是开展信访维稳工作的前提基础,关系到整体工作的有效性,直接影响着企业内部职工的思想动态。因此,在新时期发展背景下,国有企业要严格按照全面深化改革的整体性、协同性、系统性等基本要求,重点考虑信访工作的特殊性,积极做好初访工作,及时发现并妥善处理问题。信访工作的开展途径有许多,其中初信初访便是其中的首要环节。在初信初访过程中,由下至上,从底层至高层,是多数企业推进信访工作的最基本的形式,要对该环节提高重视,将群众的信访举报问题作为首要任务来抓,以此来规避并减少“重信、重访”问题的出现,促使基层群众问题得到及时解决,以此提高其信访举报工作满意程度。将重复信访、越级信访等作为考察重点,严格把控初访关口,切实保证信访工作的准确性,同时要严格规范实名办理结果反馈工作,针对实名举报信访件要“直查快办”,承办人员要与举报人员保持密切沟通,在完成线索办结后,认真做好调查结果答复处理,若举报人对于办理结果存在争议、不满意等情况,信访部门要及时主动的进行政策解释,并且未能向实名举报人反馈结果的不能办理结案,以此来避免发生越级访、重复访的问题。

### 3.3 顺应改革进程建设信访运行体系

全面深化改革的总体战略目标,便是中国特色社会主义制度的完善与发展,实现现代化的国家治理体系与治理能力。以全面深化改革为导向的信访维稳工作,国有企业要紧跟时代发展趋势,按照国家最新方针政策,积极建立起以群众为核心的信访维稳运行管理体系,为信访工作稳定推进提供保障。

一方面,全面参与机制。信访维稳是连接企业与群众的重要桥梁,许多充分借助职工群众的集体力量,鼓励其积极参与信访维稳队伍中,与企业共同肩负起信访维稳的重要职责,逐步建立起“横向到边,纵向到底”的信访工作网络。国有企业应从宏观角度出发,重点强调各部门的联动配合,集思广益为信访工作形式创新助力,确保在信访工作发生突发情况时,能够及时进行协调与解决<sup>[4]</sup>。同时,企业党员干部要以身作则,充分发挥自身的模范带头作用,深入践行群众路线,详细了解基层群众的真实诉求,认真做好情绪疏导、矛盾排解、思想教育等工作中,为政策推广打好环境基础,使职工群体问题得到很好解决,逐步提高凝聚向心力,在潜移默化中形成自觉维护信访稳定性的良好意识。

另一方面,帮扶救困机制。“全面建成小康社会,一

个不能少”是我国发展的重要方向。在全面深化改革背景下,国有企业信访维稳运行体系的建立与推进,需要通过帮扶就困机制的有效构建,明确帮扶就困基本标准,对企业内部困难职工群体展开针对性的帮扶处理,以便对困难群体的身份定位、困难层次、困难原因等有更充分的了解,以此制定针对性的帮扶措施,切实帮助他们解决工作与生活中的重点难题,使其无后顾之忧地投入岗位工作中。此外,国有企业需要定期对困难职工展开思想引导,帮助其树立良好的思想观念,鼓励其自力更生、励精图治,借助帮扶与职工自身力量来摆脱困难。

### 3.4 建立信访工作沟通渠道

沟通是解决问题的唯一途径,为进一步提高信访维稳工作效率,国有企业要积极建立信访沟通渠道,保证企业内部畅通交流。工会组织要以身作则,发挥自身的职能所在,积极开展厂务管理民主公开座谈会,与职工代表保持密切交流,详细了解基层职工的实际想法与看法,认真汲取可行性建议,在妥善处理职工诉求的同时,及时调整信访工作方式,以更好地满足实际工作需要。企业领导要深入践行群众路线,开展经常性的基层调查工作,通过实地调查与沟通,对各层级职工的困惑之处有更深入的了解,进而提出科学可行的问题解决策略,帮助职工及时转变思想观念,避免产生大量的负面心理情绪,进而对自身发展带来不利影响<sup>④</sup>。针对职工所提出的困惑问题,要适当对问题解决方式做出改变,适当公开领导邮件,或者建立领导留言板,逐步构建起完善的信访工作网络体系,适当缩减烦琐的问题提交程序,确保职工可以随时向领导提交信访诉求,同时接待工作要保持准确落地,不得出现“空有名头,而无作为”的不良现象。

### 3.5 清晰界定信访工作职责权限

信访维稳是一项较为烦琐的任务,由于信访主体多、信访内容多,需要对相关责任主体的职责权限进行明确,确保信访整体工作得以规范有序进行。在信访工作开展期间,企业领导要发挥自身表率作用,积极参与其中,由党委书记担任第一责任人,行政负责人同样肩负着重要责任,考虑到个别特殊性信访事件牵涉到许多重要环节,需要党委书记与行政责任人员保持密切配合,从客观角度出发客观评定信访事件,充分发挥协同效应使此类问题得到有效改进。针对企业其他领导,同样应有属于自身的负责范围,积极做好自身职责权限内的信访维稳工作。结合信访工作基本要求,对各相关部门的主体责任进行确定,各自处理本部门内信访事项,担任第一主办部门,清晰界定信访管理范围与职

责,结合工作需要配备专兼职工作人员,并以月度、季度为单位,定期召开信访工作专题会,彼此交流信访工作进度与处理情况,同时要积极克服麻痹心理,做到防患于未然。领导层人员要深入基层,秉承着“定期下访、带案下访”的基本原则,详细了解基层信访事件,从以往的事后解决方式,逐步向事前预防与应对方向的转变,前移信访工作重心,高度重视信访工作所反映的问题隐患,避免问题处理不当造成巨大损失。

### 3.6 强化信访从业人员综合能力

新时期下的信访工作面临新的发展难题,对于信访工作人员要求严格,需要树立良好的现代化思想观念,灵活运用多种工作方法,严格遵循“依法、及时、公平、客观”等基本原则,就地解决问题,注重与教育疏导的相结合,全面推进信访工作的稳步进行;严格规范信访工作流程,对信访工作的登记、受理、办理、告知、审核督办、立卷归档等操作程序进行优化,同时要依法开展逐级走访,对信访工作行为及信访人行为开展“两个规范”,推动信访工作的准确落地,妥善处理各类信访事件,以取得更理想的信访处理效果。

## 4 结语

综上所述,信访维稳是国有企业运营管理中的重要一环,是企业稳定运营、长远发展的必然选择,也是顺应全面深化改革要求的关键举措。在新时期背景下,国有企业要着重提高对信访维稳工作的重视程度,正确认识到该项工作的重要意义,了解工作推进的重难点,始终坚持以全面深化改革为基本导向,认真做好初访工作,建立完善的信访运行体系,构建信访沟通渠道,明确信访工作权限,增强信访人员综合实践能力,切实开展规范合理的信访维稳工作,不断提高信访工作效率,促进国有稳定发展。

### 参考文献

- [1] 张秋黎.“以人民为中心”的国有企业信访维稳工作长效机制构建[J].石油化工管理干部学院学报,2018,20(1):66-70.
- [2] 刘晓刚.国企改革背景下信访维稳的有效途径探析[J].企业改革与管理,2020(24):26-27.
- [3] 吕岩.对新形势下国有企业信访维稳工作的几点思考[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2020(2):143-144.
- [4] 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.
- [5] 季峰玉.煤矿企业改革中信访维稳的有效途径探析[J].城市建设理论(电子版),2019(15):200.

作者简介:韩冰(1987—),男,汉族,山东青岛人,本科,工程师,主要从事基层党建工作。