

新形势下国有企业信访维稳工作的优化策略探讨

凡虎停

库车市科兴煤炭实业有限责任公司，新疆 阿克苏 842000

[摘要] 在新时期国有企业所面临的情况下，为了更好地保障国有企业平稳、有序地发展，信访维稳工作也必须持续提高其工作水平。信访维稳工作是保障国有企业和谐、稳定发展的一种主要方法，它应当受到国有企业管理人员和具体负责人员的重视。所以，在新形势下，对国有企业的信访维稳工作进行深度的剖析，掌握国有企业新的诉求，并对其进行有针对性的改进，就成了目前国有企业运行发展的头等大事，值得相关工作人员去探讨并研究。

[关键词] 国有企业；信访维稳工作；优化策略；新形势

DOI: 10.33142/mem.v4i4.10612

中图分类号: F276.1

文献标识码: A

Exploration on Optimization Strategies for State-owned Enterprise Petition and Stability Maintenance Work under the New Situation

FAN Huting

Kuqa City Kexing Coal Industry Co., Ltd., Aksu, Xinjiang, 842000, China

Abstract: In the new era, in order to better ensure the stable and orderly development of state-owned enterprises, the level of petition stability maintenance work must also be continuously improved. Petition stability maintenance work is a main method to ensure the harmonious and stable development of state-owned enterprises, and it should be valued by state-owned enterprise managers and specific responsible personnel. Therefore, in the new situation, conducting a deep analysis of the petition and stability maintenance work of state-owned enterprises, mastering their new demands, and making targeted improvements has become the top priority for the operation and development of state-owned enterprises. It is worth exploring and researching by relevant personnel.

Keywords: state-owned enterprises; handling petitions and maintaining stability; optimization strategy; new situation

引言

在当前的新形势下，国企不仅需要在运营管理上紧紧跟上步伐，不断地进行创新，跟上时代发展的速度，而且还要不断地提升自身的管理能力，以应对未来的竞争压力。然而，从目前的情况来看，国有企业所面对的问题将会变得更为复杂和艰难，因此，信访维稳工作稳定的重要性也会变得越加明显，国有企业唯有将信访维稳工作更好地贯彻下去，才可以提升其抵御风险的能力，促进国有企业的顺利发展。

1 信访及信访工作的内涵

信访作为中国一种特殊的、超越了司法程序之外的解决方式，是一种富有中国特色的制度安排，从1951年创立之日起便开始了信访工作。《信访条例》对信访的界定是，公民、法人和其他组织通过信件、电子邮件、传真、电话、走访等方式向各级人民政府或者县级以上人民政府的工作部门进行举报，并对其进行申诉和建议，依法予以处理的一种行为。信访的内涵因社会的变化和社会的发展而延伸，日益涉及企业的决策与实施，企业的运行与管理，企业的管理体制等方面。在国有企业，信访是人民群众对企业进行正当的诉求的一种渠道，其有助于企业完善制度，深化运行机制，促进企业的可持续发展。

信访工作是党和国家机关、人民团体、企业事业单位

的一项群众工作和政治工作，它是保障和落实人民群众民主权益的一种主要途径，也是党和政府的各级领导班子和主要负责人与群众保持密切的联系，开展民主协商对话，掌握民意的重要方式。对于企业来说，信访维稳工作是实现企业愿景、落实企业战略、促进企业发展的一项不可或缺的保障工作，它主要是解决企业和个人、团体之间的矛盾，它对企业领导和信访工作人员的智慧提出了极大的挑战。信访维稳工作是企业经营机制中的“温度计”“安全阀”，主要对企业管理中存在的问题进行监控与反馈，完善运行机制，解决职工困难，促进企业的和谐与安定。在国企的信访工作中，发挥着信息收集、反映问题、调和矛盾、沟通诉求、优化管理和推进改革的作用。目前，主要是以个人、团体或合法团体的形式，通过信件、电话、来访等方法，对企业表达自己的诉求和意见和看法，并指出工作中的缺点^[1]。

2 加强国有企业新形势下信访维稳工作的意义

2.1 有利于保障员工的权益

国企信访维稳工作是新时期国企党建工作的重中之重，其维护了工作人员的切身利益，也是当前国有企业逐渐改进的一个重点，彰显了“以人为本”的根本思想，有利于缓解国有企业人才不足的问题。目前，国有企业工作人员的年龄构成已经呈现出一种比较显著的新特点，即比

较年轻的国有企业工作人员，尤其是“00后”的工作人员，其自身素质的提高已经成为国有企业工作人员普遍关注的焦点。相比于国有企业里那些较为年长的工作人员，他们更容易被大环境和外部因素所左右，从而导致工作时的心理状态不稳定。因此，其在面临工作困难和薪酬问题时，更容易产生“集体效应”，从而影响到国有企业的顺利发展。基于这一点，更好地关注和改善新形势下的国有企业信访维稳工作方式，及时了解职工层次的抱怨和建议，以便在有效保障职工利益的同时，得到职工的认可，减少职工的负面情感，为国企的发展营造良好的人事管理环境^[2]。

2.2 有助于社会和谐发展

国有企业在新的历史条件下，其稳定工作的意义仍然是从全社会发展的角度来看的。在社会发展的过程中，国企起着举足轻重的作用，特别是对那些规模较大的国企来说，国企的不稳定因素很可能会对社会的和谐稳定发展产生不利的影响。面对国企经营发展过程中所出现的各种问题，可以通过进行高效的信访维稳工作，更好地进行积极、有效的处理，避免有关问题的加剧严重，有效地保护信访工作人员及其家属的人身和财产安全，在问题的处理中维护其稳定，预防恶性社会事件的发生，为维护社会的和谐、稳定发展作出贡献。

3 新形势下国有企业信访维稳工作所出现的问题

3.1 问题复杂化

国企的信访维稳问题比较繁琐，各个岗位的工作人员在工作中关心的问题并不一致，这些投诉问题涉及了个人利益、举报问题、企业经济效益受损等诸多问题。在这些问题上，个人利益是指与职工福利和经济收益有关的政策实施问题，举报问题的重点是举报违法违纪的问题，而由于企业的经济利益受损而上访，是企业员工基于对企业的责任感，通过举报相关问题来保护企业的合法利益。

3.2 上访类型繁杂

随着信息化的发展，人们可以获得越来越多的各种信息，而在国企中，工作人员可以通过越来越多的方式来表达自己的观点，提出自己的问题，倾诉自己的情绪。所以，他们面对的工作环境已经发生了巨大的变化，他们的上访种类也越来越复杂，而传统的工作思想和方式也急需改变。目前，国有企业在进行信访维稳工作时，应充分利用互联网平台，逐渐建立起一个更加公开、高效、透明的工作平台。

3.3 上访原因多

国企员工的上访大多是因为他们的工作和生活受到了很大的影响，这些问题已经触碰到了他们的心理极限，他们的诉求也是多种多样的。首先，一些关系到员工利益的问题没有很好地处理，一些员工会自发地通过信访的途径来迅速地把事情处理好；其次，一些员工面临着国企发展中长期存在的“弊病”，常常出现跨层级、多次上访的现象，而这一类问题常常受到负面的对待；最终，随着我

国法制制度的逐渐健全，国企的发展程度逐渐提高，员工的权益保护意识得到加强，员工的申诉也在逐年增加。

4 新形势下国有企业信访维稳工作的优化策略

4.1 革新工作理念，转变工作方式

在新的情况下，国企要想在改革和发展的过程中进行信访维稳工作，就需要主动地去适应新的情况，去面对新的问题和新的挑战。在这条原则的基础上，国企中一些员工的利益就会受到损害，这是一个短期内无法回避的问题，但企业也需要对其进行适当的解决，这样才能保障员工的正当权利，避免让员工失去工作的积极性，而引起企业的内部冲突。为此，国企要转变以往的消极信访工作模式，让信访维稳工作人员积极地到基层去，对企业基层员工的真实情况和他们的真实需要进行全方位的了解，逐渐地解决员工与企业的冲突，提高员工的归属感，加强他们的凝聚力，为国企的可持续发展提供强有力的支撑。在进行基层的信访维稳工作时，一定要遵循“全方位”的工作原则，有针对性地提问，对各个岗位员工所遇到的各种问题比例都要有一个清晰的认识，只有这样，在对问题进行统计和分析以后，才能更好地进行处理。特别要重视的是，对影响较大、辐射较广的问题要做好充分的调查，在确定了问题之后，要对原因进行剖析，以避免以后再次发生类似的问题^[3]。

4.2 健全责任制度，杜绝形式主义

国企内部信访案件增多，除受到新的外在因素的冲击外，国企内部信访维稳人员的工作心态与作风也存在一定的缺陷。长期以来，我国国企的信访人员在履行职责上存在着不严谨的问题，具有态度敷衍和行为不当的现象，企业员工的现实困难未能有效的解决。如果继续这样下去，很容易损害国企员工的正当利益，影响他们的工作积极性和创造性。为了解决国企信访维稳工作的形式主义问题，目前，国企要尽快地完善和改进信访维稳工作责任制度，注重对信访事件的处置进行监控，对信访人员的工作水平进行评估，将其作为对信访人员工作效率评价的一个重要标准，与信访人员的工资和福利挂钩，从而促使信访人员树立正确的工作态度，增强岗位责任感，积极履行自己的职责。同时，要制定相应的奖励和惩罚机制，在实际工作中，对于消极应对、走形式主义路线的工作人员，要实行相应的惩罚措施，将处分的结果公布出来。

4.3 注重宣传引导

在新的情况下，在国企改革发展的背景下，要想使信访维稳工作取得良好的结果，并可以切实地减少其本身的工作量，就必须将可能发生的恶性事件的概率提前排除掉，保证将宣传和引导工作做好，这样才可以更好地保证国有企业的员工和群众可以进行合法的信访。在此背景下，国有企业的信访维稳工作要以做好舆论工作为中心，对宣传资料进行持续的完善和改进，同时选择恰当的方法，为

营造一个和谐的信访环境做出积极的贡献。在新的情况下，国企信访维稳工作中的工作人员要做好宣传工作，一般都要以信访的法律法规和流程为重点，让相关人士了解如何依法开展信访工作，同时也要澄清以往存在的违法投诉和不合理的问题，使信访工作更有秩序。在此基础上，为了确保尽可能多地对国企员工和社会大众进行宣传工作，还必须注重宣传方法的创新，灵活运用当前比较流行的几种新媒体手段，比如微信、微博、短视频平台等，让它们更易于被受众所接受，可以作为国有企业的信访维稳工作的主体，打破常规宣传媒体的局限^[4]。

4.4 提升工作人员综合素质水平，树立“以人为本”的工作理念

只有加强了人员队伍的整体能力，才能为国有企业的队伍建设和管理工作奠定坚实的基础。所以，国有企业的领导者需要对信访维稳工作人员进行有效的疏导，让他们对信访维稳工作给予足够的关注，让他们明白这一工作的重要和意义。同时，还要对信访维稳工作人员进行经常性的培训和教育，利用相关的理论知识和实际技能进行训练，不断提高工作人员的专业素质，保证他们可以胜任这一工作。另外，还要确立“以人为本”的信访维稳工作的服务思想，把国有企业的基层职工和广大民众的利益放在第一位，坚守政策的底线和根本的准则，切实保护好信访人的根本权利，根据有关的法律法规和政策，做到公平、公正、公开、透明地处理好信访问题，提高基层员工和公众对国有企业信访维稳工作的认同和支持，推动国有企业的健康发展^[5]。

4.5 做好日常调查工作，提升信访工作实效性

要提高工作人员信访维稳工作的效果，做好相关基础工作就变得十分重要。一方面，信访维稳工作人员要主动履行自己的职责，积极了解国有企业职工和人民群众之间的矛盾，制定出切实可行的措施，让矛盾得以更好地处理，确保信访工作顺利有序地进行。同时，也要能够更好地融入人民的生活中去，从他们的立场出发去思考，去理解他们的心声，还要对国有企业员工存在的普遍问题进行分析，从而制定出一套行之有效的防范对策。另外，通过日常的调研工作，掌握国有企业员工的心理和个人呼声，为其制定心理疏导途径和个人职业规划计划，确保信访维稳工作

并不只是对信访后的问题进行处理，而是对员工的日常生活、工作、学习和未来发展进行前瞻性的规划，提升员工的满意度，让员工与国有企业形成互补、共同发展的良性互动。

4.6 丰富沟通渠道

在国企中，信访人的实际需要得不到很好的解决，是问题产生的根源。为此，应主动建立与人民群众的有效交流途径，使其能够更好地表达自己的心声。目前，我国企业在信访维稳工作中采取的各种形式、途径，已经不能很好地适应当前信访维稳工作的需要。企业就需要更好地发挥自身的优势和作用，比如，研发微信小程序等，建立一个在线接访通道，既可以为企业和信访人群提供便利，也可以让企业通过此种信息化的方法来搜集和累积信访资料，同时，也可以让信访人对事情的进展情况进行实时查询，防止由于无法了解到事情的进展而引起的员工的不满。

4 结语

总而言之，信访维稳工作已经变成一件对国有企业和国家经济长期发展十分关键的工作内容，在进行信访维稳工作的时候，怎样才能更好地解决人民的合法诉求，这就变成在我国目前阶段进行信访维稳工作时，最应该考虑的问题。为确保国企的稳定工作成效，就要从根本上解决问题，消除争议，切实处理好国有企业的各项问题和矛盾。

[参考文献]

- [1]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(5):19-21.
- [2]佟宇晗.国有企业信访维稳工作的方法与途径[J].化工管理,2022(32):1-4.
- [3]杨能海.新形势下国有企业信访维稳工作面临的困境与对策分析[J].企业改革与管理,2022(19):31-33.
- [4]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.
- [5]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(5):74-75.

作者简介：凡虎停（1982.4—），男，毕业院校：西安科技大学，安全工程专业，当前就职单位，库车市科兴煤炭实业有限责任公司，职务，综合办公室主任，职称：助理政工师。