

创建信访管理法律服务介入模式

黄路奎

(国网重庆市电力公司合川供电公司,重庆 401520)

摘要:本文认为在电力企业的信访工作中融入法律服务后,可以形成“社会法律服务”、“企业实现法治”的双重作用,既能保证信访者的利益获得保护,也能使得企业的合法利益得到维护,鼓励信访者和电力企业通过法律途径解决问题,避免传统企业信访工作形成的“被信访单位既当裁判又当运动员”现象,为和谐社会建设提供助力。

关键词:企业信访;信访管理;法律服务;介入模式

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.31.061

1 前言

电力企业因为负责向社会提供电能,其电网稳定性和千家万户以及各类企业有着紧密关联,另外,电力企业的工程涉及到了回迁补偿等等,这些都容易导致电力企业的信访工作激增。如何高水平处理好信访工作,不仅关乎电力企业持续健康发展,也关乎到了和谐社会建构。故此,在信访管理当中融入法律服务已经成为一种趋势。

2 电力企业传统信访工作存在的问题

企业信访是当地信访行政管理部门的有效补充,是化解社会矛盾的排头兵。这些年来随着经济发展速度加快,企业信访也随之出现变化,主要有以下问题先后出现:

第一,信访工作量逐年增大。一般县一级电力企业每年接受的群众信访以及内部信访工作少则数十件,多则几十件。虽然数量看似不多,但是信访所反映的问题却不容忽视,大部分涉及到了供电不稳定导致的片区性设备损坏、电力工程占地补偿、内部劳资纠纷等等。

第二,传统信访工作具有“自己当裁判员又当运动员”的嫌疑,不容易获得群众和职工的支持和理解。也因此容易激化矛盾,暴力信访事件也时有发生。例如在企业营业场所纠缠工作人员、恐吓工作人员,甚至于无理取闹,损坏设施、设备。

第三,面对棘手的问题时,因为缺乏有效应对方案,不能和信访者深度沟通,最终都会导致问题升级。信访者得不到回复,便会越级上访,使得企业的形象不断降低。这样更不利于矛盾解决,对和谐社会构建也形成了破坏^[1]。

通过以上分析可以发现近些年的电力企业信访管理工作,已经从原来的内部管理逐步向内外管理转变,来自于社会层面的信访者不断增多,传统的处理方式已经不能有效地解决问题,融入法律服务已经势在必行。

3 电力企业信访管理中融入法律服务的重要性

第一,能够快速解决问题,落实具体责任,让信访者从与信访单位从纠纷中解脱出来。第二,利于维持社会和谐,减少内部矛盾,而且在法律服务介入下,企业能容易了解矛盾问题的原因,例如可以使得信访者更愿意说出自己的观点和需求,从而有效地界定其是否是为无理要求与合理要求,帮助企业防疏堵漏,提高企业信访工作水平。第三,法律介入后能够提升企业在信访管理上的公平公正性,让信访人员能够正确处理信访案件,从而塑造出企业的亲民性,利于培养企业的品牌知名度^[2]。

4 法律服务介入电力企业信访管理的模式

第一,建立联合信访机制。主要是融入地方政府信访部门、当地法律机构、企业信访部门,实现多元化信访管理机制。这样可以发挥地方政府信访部门对企业信访部门的监督作用,使得企业信访部门可以很好地按照信访工作指导文件来展开工作,避免其传统工作中存在的拖、等、靠。当其了解到具体情况以后,能够积极主动解决信访者疑问,并可以消除其疑虑,能够积极引导信访者向入驻企业的法律机构或者企业的法务部门咨询相关业务,能够改变其畏难心理

从而拿起法律武器维护自己的利益。这其中企业信访部门作为企业的组成,这样的引导方式短时间看是对企业不利,但是长期来看,其可以敦促企业形成法律意识,积极地解决矛盾,能够将一些危机消灭在萌芽状态,故此,其长期意义是非常重要的。诚然,这其中企业法务部门、入驻企业的法律机构都需要真正地站在法律角度处理问题,必须保证保护信访者以及企业利益,不偏不倚,公正无私^[3]。

第二,积极地改变传统信访工作状态,提升信访工作人员责任意识、法律意识,确保改善信访工作水平。这是基本前提,若是信访工作人员仍然抱着“端谁碗,看谁脸”老思想,就不可能突破以往的“又当教练员又当运动员”的尴尬境地。电力企业为了达成这个目的,可以建立信访管理工作绩效考核,将责任意识、法律意识、工作能力、沟通能力、有效处理案件等作为评价指标,对每一位信访工作人员展开必要的考核,使得其重视法律服务融入信访管理,积极地去端正意识,去学习法律知识,去提升自己的业务素养。

第三,建立有效的暴力信访预防机制。企业信访部门可以积极联系当地公安机关,建立动态联动机制,当信访者采取非常规信访,以在企业经营场所闹事、干扰企业正常运营、殴打办事人员等行为来向企业施压时,可以立刻出警,可以按照扰乱社会治安来进行处理。这样避免了企业安保在法律地位上不足导致的不便操作,或者避免安保人员以暴制暴导致事情恶化。

第四,推出信访听证评议制度。因为电力企业近些年疑难信访案件增多,对企业发展形成了不良影响,同时也给当地社会稳定带来难题。因此,笔者认为有必要积极地以《信访条例》第21条为准,当此类信访案件发生后,及时启动听证。所谓听证指的是在公开场所进行的质询、辩论、评议、合议,使得事情的真相公布出来,然后按照相应的法律来让企业和信访者承担自己应该承担的责任。听证的具体开展需要企业信访部门积极联系信访局,由其来负责组织相关工作。当然,若是信访者采取集体上访、越级上访等行为,此时需要企业信访部门直接引导他们前往信访局去提出听证申请。要求当地信访部门必须要按照法定要求开展听证,需要邀请当地法院、检察院、工会、妇联、人大代表、政协委员等参加听证,若是条件允许可以邀请法律工作人员、社区干部等加入进来。

5 结束语

企业在信访管理当中融入法律服务,其说明企业已经开始扭转传统观念,具有了法律意识。其可以很好地提升企业信访工作效率,打消信访者疑虑。只是在具体的融入过程里,信访部门工作人员的素质提升是关键,而企业和当地信访局、法律机构、公安部门的联动机制彻底建立,则是保证法律服务融入信访管理的具体途径。

参考文献

- [1]华正浩.创建信访管理法律服务介入模式[J].中国电力企业管理,2018,545(32):36-37.
- [2]翟羽瞳.加强国企信访工作法制化建设路径研究[J].现代企业文化,2020(02):159.
- [3]关亚恒.关于新形势下国有企业信访工作的现象及分析[J].百科论坛电子杂志,2019(015):630.