

浅谈如何做好新形势下企业信访维稳工作的几点意见

张建国

(河南油田物资供销中心,河南 南阳 473132)

摘要:企业信访维稳工作是企业管理的根本,在企业发展中起紧要作用,但由于企业体制的不断改革,其工作的开展在现阶段仍面临着许多挑战,本文就企业信访维稳工作的特点进行研究,并提出以建立完整通道、以人为本的核心内容、建立稳定的信访机制、依法进行信访与加强宣传在内的改进措施,以供参考。

关键词:企业信访;维稳工作;以人为本

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.09.316

1 引言

企业信访维稳工作的优劣是决定企业的健康稳定发展的根本,但现阶段由于受多种情况影响,导致企业信访维稳工作情况复杂,处理起来难度较大,存在着较多的问题,无法有效地解决员工的实际问题,因此,如何快速、有效地解决员工的问题,维护企业内部协调,促进企业稳定发展,成为了信访工作人员急需解决的问题。

2 企业信访维稳工作主要特点

随着企业内部的不断改革,信访维稳受到了大部分公司的支持,部分人因为其切身利益受到影响,导致上访人数明显增多,并且现阶段员工不仅关注个人得失,更关注企业的管理与经营,这种情况也是员工信访活动日益增多的原因,信访内容也更加多样化,但都可以归结为以下几种,如:上访要求合理与不合理共存,使得事情出现复杂化现象;群体事件存在一定的等待期,带头人组织群体上访,将上访事件闹大;老上访员工就遗留问题进行多次上访,就上访问题提出过量需求;上访原因因年代问题导致是非模糊,上访人提出无理要求;上访者不懂得基本的法律问题,要求“主持公道”等。这些原因都导致企业内部的信访维稳出现了大量问题。

3 企业信访维稳工作改进措施

3.1 建立完善信息渠道

完善企业信访稳定需要完善信息通道,信访工作人员需要定期与员工进行一定的交流,有针对性地掌握员工的思想动态。由于现在是网络化时代,网络上的信息传播相较于实际传播的更快更广,聊天软件的盛行也加剧了这种情况,尤其是非正面消息,传播的速度会更快,传播的范围也会更广,因此,工作人员需要对这种现象进行一定的监督引导,并在出现问题时进行及时的补救,对负面消息进行舆论引导。在重大节日前,信访维稳员工更要注意其在网络上的言语,并加强与专业部门的联系,及时了解并掌握企业信访相关工作的信息要求,保证信访工作的稳定性。

3.2 核心内容以人为本

信访工作的核心是以人为本,信访工作者们无论是否能够解决问题,在面对来访者时都应当热情对待,真诚友好的为来访者提供服务,以亲切的态度对待来访者,争取来访者的信任;信访工作者应当做到“有问必答”“有求必应”,要学会进行换位思考;在来访者提出的问题涉及面较广、涉及人数多的情况时不要擅自做主进行调解,而是要进行集体的讨论或者将问题交于领导进行审阅,在得到领导的指示后再进行回复与调解;在回复来访者的问题时要做到客观公正,不要将自己的情绪带到工作当中,要做到以德服人、以理服人,正确地判断是非,按照工作要求执行工作;在进行调解时不能够只听信一面之词,要进行客观的调解;在面对来访者的特殊要求时,要根据实际情况进行灵活判断是否应当满足,进而为其提供贴心的服务^[1]。

3.3 建立信访稳定机制

要保证信访工作的有序进行,就要确保信访通道的畅通,需要建立稳定的信访机制,领导是信访机制中最为重要的部分,是解决问题的主导者,因此必须要确定领导干部定期接访的制度,通过各

种形式将领导的接访落实于实际,方便职工将问题直接反映给领导,简单、快捷、高效率地解决问题;还应当建立领导包案制度,防止出现多位领导共同解决同一案件的现象,领导对其所负责的案件具有一定的责任,案件出现一定问题时,要追究领导因工作失职导致信访出现问题的责任;应强化领导下访制度,领导下基层能够听到基层员工最根本的心声,才有机会进行现场调解矛盾,对企业信访维稳工作具有积极影响;信访部门应谨慎使用手中权利,领导下基层有利于信访单位正确行使权利,督促信访单位改正所存在的问题,推动有关部门的办事效率,使群众更快地排忧解难。

3.4 引导依法进行信访

随着现代企业的发展,部分信访者会提出其个人认为合理的要求,但实际上这种要求存在一定的问题,群众模糊了信访的概念,认为只有信访才能够解决问题,因此在信访工作者要积极向信访者传递信访法规与有关政策,帮助信访者树立正确的全局观、是非观,使其理解、支持并配合信访工作者工作。信访单位也应当积极采用新型的信访模式进行工作,如:律师与法律工作者参与信访接待,在遇到问题时可以共同探讨,这种模式能够使信访工作更加具有权威性;信访单位也可加强与法律部门的合作,共同商议信访时的接待问题,使企业实现依法信访,提高企业内部的信访水平^[2]。

3.5 加强信访宣传工作

宣传是了解的根本,强化宣传是稳定信访工作中最重要的一步,培养员工的法制观念有助于企业内部的管理,也能够使其在进行信访时,拿起法律的武器保护自己的合法权益。宣传、引导要有针对性与时效性,推动信访的法律宣传能够有效地规范群众诉求表达,使其合理地表达正当的诉求,并且能够有效地提高群众的法律意识。在面对闹访、缠访人员时应当果断按照相关规定给予惩罚。企业在进行宣传时,要不断提高员工的法律意识,避免员工在进行信访时出现过激行为,要经常宣传国家法律法规,帮助员工维护自己的合法利益,这种行为有利于企业信访维稳,进而使企业和谐稳定发展。

4 结束语

企业信访维稳工作是一项艰难的工作,其具有一定的复杂性,并且在处理相关问题时难度较大,事件的牵扯因素也会过多,但员工队伍的稳定是企业稳定的基础,只有保护员工队伍的和谐稳定,才能使企业稳定发展,因此,信访维稳人员要加强自身的工作能力,强化信访维稳干部队伍建设,努力建设出一支敢于担当的信访干部队伍。

参考文献

- [1]浅议如何做好新形势下石化企业信访稳定工作[J].经济与社会发展研究,2020(5):0165-0165.
- [2]袁一泉.国企改革新形势下信访维稳的对策[J].锋绘,2020,000(002):136-136.