

进一步畅通职工群众信访渠道的建设与思考

付 林

江苏油田技术监督中心 江苏 扬州 225009

摘要:当前,我国社会发展速度较快,法律法规日渐完善,再加上网络技术的普及,员工群众自身的维权意识越来越高,通过利用信访渠道了解员工群众的实际需求,解决其所遇到的问题,化解各种矛盾,可有效保证我国社会稳定。本文将对如何充分利用信访渠道更好为员工群众服务进行思考。

关键词:信访渠道;员工群众;服务;策略

前言:我国在发展过程中十分重视社会的和谐稳定,只有保证社会稳定,才能促进社会发展,提升国民收入。利用信访渠道了解员工群众的当前情况,及时找出容易影响组织机构和谐稳定的因素,及时化解并处理纠纷,保证员工群众毫无顾忌地完成本职工作,因此对如何充分利用信访渠道给提供群众提供优质服务进行分析十分必要。

1 信访的简述

在对如何充分利用信访渠道更好地为员工群众服务进行思考时,必须明确信访的基本含义。“信访”这一词汇是随着现代中国信访工作的不断发展所确定下来的一个精确表达词汇,信访在国外被称作民意表达或者为民意表达。信访的特征为具有明显的形式表达能力,并具备较高的包容性。信访的概念在不同时期具有不同简述,在《信访条例》中所规定的信访是指法人、公民或者其他组织使用电子邮件、书信、走访电话以及传真等方式向各级人民政府与县级以上人民政府部门反映实际情况,提出相关意见与建议,或者提出投诉请求等内容,依法由相关行政机关进行处理的一项活动^[1]。

2 信访渠道的组成和作用

信访渠道的组成为主题与内容两部分,这两个部分之间相互依赖,具有较高的联系性,不能缺少任何一部分,否则皆无法构成信访渠道。按照最新版的《信访条例》,从具体内容可看出信访渠道有两个主题,分别是提出信访信件的主体即信访人与处理信访事项的主体即各级人民政府,县级以上人民政府工作部门。系统条例中确切提出,各级人民政府,县级以上人民政府工作部门需要保证信访渠道的通顺性,给西方人使用,该条例规定所规定的形式反馈情况,提出相关意见建议以及投诉请求带来便利性。信访渠道中的内容基本,包括信访入口与出口一辆环节,简单来讲,为信访事项的受理渠道以及信访事项的处理渠道。或是渠道被堵塞,容易导

致众多问题堆积在一起爆发,随后产生不良后果,严重影响社会的稳定性与和谐性。群众路线属于我国中国共产党的本质政治路线,国家的主人为人民,而信访则是人民群众能够落实宪法赋予的批评建议、权利与参政议政权利的主要方式与途径^[2]。简单来讲一个国家信访通道的通畅性,将直接决定人民群众是否可以高质量地进行参政议政,各级政府以及党委能否及时掌握民意以及社会情况,能否快速科学处理群众各种合理的诉求,尽快解决社会中存在的不和谐问题以及因素。通过分析《信访条例辅导读本》中的相关图解,可看出信访渠道的主要作用为监督行政机关依法行政以及科学行政,切实提升政府与人民群众的联系性,保障社会的稳定性与和谐性,为决策提供更高服务。

3 充分利用信访渠道更好为员工群众服务的思考

3.1 技术监督中心信访工作情况

技术监督中心现下辖工程监督、HSE督查、消防应急、检验检测4个基层大(支)队。中心机关人员、检验检测大队人员在扬州上班,其余三个大(支)队,在真武、金湖、黄珏、兴化、邵伯、广西等多个地区设置了多个监督、督查及消防站点,基层单位点多面广,其中消防支队正式工30人,劳务工43人,劳务工占比高。在中心重组前后,部分员工思想有波动,对机构划转以及单位从机关变成二级单位有较多顾虑,如收入变化、职能变动等,同时消防队伍业务外包人员因奖金分配问题产生了焦虑情绪,中心信访工作小组得知这一信息后,及时到各消防队做好宣传解释工作,化解矛盾,消除顾虑,避免发生集体上访事件,主要将信访工作重点放在以下方面:

① 坚持健全工作网络,在各大队监督、督查及消防站点设立信访信息员,做好相关信息的收集工作,摸清员工思想脉搏,对有倾向性的苗头第一时间上报,做好解释劝导释疑工作,把矛盾消除在萌芽状态。

② 完善信访综治相关制度，压实各大队主体责任，按照“谁主管、谁负责”的原则，明确党支部书记“第一责任人”，确保小事不出大队，大事不出中心。

3.2 充分利用信访渠道更好为员工群众服务的策略

在实际进行工作时还存在着以下问题，首先，基层大队站点分布面广，及时掌握员工思想动态难度大。其次，特别是消防队伍因收入待遇较低，队伍稳定性差，每年有人员离职，影响了队伍稳定，为保证能够更好为员工群众服务，充分利用信访渠道，发挥该渠道的作用开展各项工作。

3.2.1 提升员工群众问题反馈的时效性

在充分利用信访渠道更好为员工群众服务时，若想提升服务质量，获得较高的信访维稳效果，必须加大力度解决员工群众所反馈的各种问题，这是利用信访渠道的主要目的之一。所以，必须对存在问题的具体情况进行分析，全面、及时地掌握员工群众所发生的事情，给后期深入员工群众奠定基础，对容易出现的相关问题进行客观分辨，并针对性地制定解决问题的方案。同时，精确把控各方责任，随后根据实际情况实施分级责任，尤其是面对员工群众提出的相关问题时，必须注重首问责任制的切实落实，避免发生忽视某个员工群众问题或者忽视某一大问题的情况，直至员工群众的问题被妥善、合理解决。另外，还需要不断分析解决员工群众问题的相关方式，定时开展员工群众的思想政治工作。在该过程中，不仅需要不断宣传我国相应的法律法规，进行宣传时必须具有极高的耐心，保持热情和激情，还需要体现出自身工作的原则，正确把握尺度，从各个角度出发考虑、分析员工群众的问题，以此最大化地防止出现更多严重、新颖的问题以及矛盾等，使员工群众感受到温暖^[3]。

3.2.2 保证员工群众问题反馈渠道的畅通

目前，随着信息化的不断发展，使办公模式转变成了新型电子化办公，信访工作是否能够符合时代发展需求，体现在其能否灵活使用现代化信息技术方面，利用物联网技术以及大数据技术等提升工作质量，保证能够最大化发挥出信访工作的实际作用。《信访条例》明确提出，信访工作机构应最大化使用现有的信息网络资源，建设信访信息系统，给信访人在当地查询信访事项以及系统事项的办理情况奠定基础。中心较为重视建设信访信息化系统，强化信息网络系统管理，为员工群中进行信访，提供更加优质的服务，以此提升工作质量、反馈水平、反应速度。创设远程信访接待平台，使员工群众能够在工作现场利用远程视频给接待员反馈自身问

题，在现场得到相关答复以及解决信访问题的方案，从而提升信访接待工作的便利性、直观性、处理速度，给员工群众带来较大的便利，为其提供良好的服务，减少员工群众进行上访时的成本以及困难程度^[4]。

3.2.3 增加员工群众问题反馈的受理渠道

信访工作是中心与基层支队相互联系的桥梁，若信访渠道缺乏通顺性以及便利性，将会提升信访人的信访成本，并导致部分信访事项不能归入信访渠道中，容易造成信访人自身的信访问题逐渐演化为单位的矛盾。在员工群众生活中随处可见网络技术，使用网络技术能够使反馈问题的方法更加多元化，所以必须建设出满足员工群众需求的立体性、多层次以及多方式的信访渠道，保证其具有较高的通畅性^[5]。对各项资源进行科学整合以及制定正确的决策，在线上渠道方面加大投入，保证其通畅性。

利用好信访接待活动室，为来访者提供优质服务。同时建设若干信息交流方法，利用提前公布接访地点以及时间为员工群众提出诉求提供便利，增添接访电话以及接访信件、传真等方式搜集员工群众所要表达的内容，并通过开创信访信箱获得员工群众的信访信件，保证能够及时处理各种信访问题，同时设置一名专业的计算机网络维护人员，要求其定时维护员工群众信访信箱，保证信访信箱能够正常接收员工群众的来信，保证能够快速处理员工群中的相关问题^[6]。而且，通过建设员工群众信箱可有效推动员工群众积极提出相关工作建议以及意见。

3.2.4 开拓更多解决处理信访问题的渠道

在处理员工群众的信访问题以及解决矛盾与纠纷时，不能单纯依靠中心信访工作小组，还需要做到全员参与，各自承担工作职责形成合力，建设全面的信访格局。需要建设并健全解决纠纷与矛盾的工作机制，及时快速依法、高质量地解决员工群众的问题以及诉求^[7]。首先建设全员参与的工作机制。随着社会时代不断发展，员工群众在信访时所提出的问题较为复杂，涉及各个方面，只是借助零星几个部门的力量来解决相关问题，无法提升解决信访工作的速度，从而无法利用信访渠道为员工群众提供更优质的服务。

首先，组建中心处理信访突出问题、群体性事件信访工作例会以及信访专题会议制度，各部门之间相互配合，协同处理以及标本兼治的工作局势，可有效解决难度系数较高的信访问题以及集体性纠纷等。

其次，建设矛盾排查处理工作制度。在开展矛盾排查处理工作时，需要将提前防范当做基础，在最初阶段

解决员工群众的问题以及矛盾。在该过程中,应做到精准排查,及时解决以及贯彻工作责任制度等。其中精确排查的内容为准确了解员工群众的情绪以及容易影响其心态的各种因素,真正做到早发现早解决。

最后,及时有效解决,则是对排查出的问题进行精确分析并分类,使用政治、法律以及经济的若干方式进行处理,对于容易影响单位形象以及稳定性的重大问题以及纠纷等使用综合措施进行解决,将危险隐患扼杀在萌芽中^[8]。贯彻工作责任制度则是根据“谁主管,谁负责”的信访工作机制进行工作,加大力度进行督察、交办,保证能够顺利落实信访事项的处理责任,将其细致划分至个人身上,保证信访工作能够快速处理员工群众问题。

3.2.5 做好制度建设和基层建设工作

① 强化制度建设。首先需要整体建设信访维稳的解决制度与目标管理,严格根据所设置的目标责任进行落实,只有这样才可保证生产经营与工作能够同步进行,保证能够贯彻检查工作以及相关的规划工作。其次,把信访维稳工作中的责任划分到个人身上。根据“属地管理、分级负责”的基本原则,全面促进并落实党纪党政的主体责任以及各个级别的信访部门相结合、领导干部班子“一岗双责”的责任。最后,自觉、自发地引进科学、高质量且先进的考核评价制度,在该制度中添加“一票否决制”,以此培养工作人员的工作责任感以及上进心。此外,还需要做好监督检查工作,建设规模较大和质量较高的“大信访”模式,以此提升信访维稳组的工作水平,进行统一管理,全面解决信访中的问题。

② 进行基层建设。首先,提升原有的信访维稳管理力度。在全面落实原有的基础建设工作后,需要把将关口往适当的方向进行延伸,并把发展侧重点从根源和基础角度出发。同时,投入更多的精力、人力、物力、财力以及时间等,健全并优化原有的信访维稳评价制度,只有这样才能有效解决基层问题。从单位基层角度出发,分析容易出现的各种矛盾,逐层解决矛盾。其次,在完善原有的信访维稳工作时应使用科学、合理的方法进行完善,建设有效、系统化的工作网络,以此排查各

种信访问题,把资源下放至基层,保证基层信访维稳通道处于顺畅状态。把基层当做主要基础,整体贯彻网格化服务制度,只有如此才能最大化发挥出基层组织的作用以及价值,有效解决工作出现各种员工矛盾,使其能够主动开展本职工作,给单位创造更多的效益。

结束语

总而言之,通畅信访渠道属于较为复杂且专业性较高的系统工程,具有灵活性与多元化特点,随着我国社会时代的不断发展,信访渠道也会产生相应的变化,怎样保证信访渠道的通顺性、如何充分利用信访渠道更好为员工群众服务,属于各个单位所要分析与思考的问题。通过提升员工群众问题反馈的实效性,保证员工群众问题反馈渠道的通畅,增加员工群众问题反馈的受理渠道以及开拓更多解决处理信访问题的渠道等方法,保障能够最大限度地发挥出信访渠道作用,为员工群众提供更好的服务。

参考文献

- [1]李晔.做好新形势下信访稳定工作的实践与思考[J].消费导刊,2020,(17):273.
- [2]李宝建.群众信访“件件有回复”基层检视与思考[J].中国检察官,2022,(15):17-20.
- [3]刘海森.关于全面深化改革背景下国有企业信访维稳工作的研究[J].中小企业管理与科技,2021,(15):156-157,160.
- [4]陈胜.浅析新形势下国有企业信访维稳工作的几个问题及解决对策[J].品牌研究,2021,(2):273-275.
- [5]赵亮亮.国有企业工会推进职工服务阵地建设的实践与思考——以北京市G集团为例[J].北京市工会干部学院学报,2022,(2):21-27.
- [6]温勇军.关于企业工会竭诚服务职工工作的实践与思考[J].现代企业文化,2021,(16):88-89.
- [7]郭剑男.国有企业改革中信访维稳的有效途径探析[J].科学与财富,2021,(21):302,390.
- [8]张丽.对换位思考服务好职工群众的探索与思考[J].现代企业文化,2021,(28):47-48.