# 强化信访维稳 构建和谐企业

摘 要：本文通过对信访工作的概念及作用的阐述，分析了风城作业区的信访工作现状，总结了信访工作在作业区的具体实践。信访工作是一项政治性很强的群众工作，是企业沟通和联系广大职工的重要渠道，起着密切联系群众，充分调动广大职工关心企业、热爱企业、建设企业的积极性，维护安全团结政治局面的作用。

关键词：信访工作；维稳；构建；和谐企业

一、信访工作的重要性

发展是主题，稳定是前提。必须把维护稳定摆到压倒一切的位置。当前，石油企业各项改革深入推进，各种矛盾和焦点比较突出，要实现石油事业长足发展，重视和做好石油系统信访工作显得尤为重要。信访工作是企业联系广大员工，协调各方关系，化解内部矛盾，构建和谐企业，促进企业持续发展的重要保障。必须重视和加强信访工作，推动信访工作持续健康发展，为企业维护改革成果起到保驾护航作用。

二、信访工作的特点

在新的形势下信访工作呈现以下几个的特点：一是信访对象不稳定因素增多，信访群众的思想呈多元化特点。特别是石油企业正处在改革调整期，群众反映问题大多与切身利益有关，比较现实、直接，一旦处理不好，就存在越级上访的可能性。二是涉及到社会深层次问题增多，调处难度增大，石油是大型国有企业，企业负担大，涉及的历史遗留问题多，许多信访对象反映的问题比较复杂，涉及面广，政策性强，处理难度增大，处理不当，会造成社会消极影响。三是信访形成，不单纯是来信来访，呈多样化趋势。除传统的来信和来访处，利用网络、电话等现代通讯方式日益普及，使信息的传递速度大大加快，信息量呈上升趋势。

三、强化信访维稳 构建和谐企业的具体实践

（一）把握原则，牢树为员工服务意识

在处理员工反映问题过程中，作业区信访工作者坚持做到对职工群众反映的每一件事，尽心尽责，认真对待，哪怕群众反映的问题只有1%的道理，也以100%的努力去帮助解决。同时在做工作过程中注意不突破政策底线。对一些职工群众反映的问题依照法律法规去办。确实解决不了或由于这样那样的原因一时难以解决的，耐心做好群众的思想工作，决不突破政策底线乱开“口子”，引发更多的矛盾。

（二）处理问题，坚持“小题大做”

信访工作必须谨小慎微，在处理信封问题中，坚持树立“信访工作推进与维护稳定并举，分管业务与稳定工作并重”的意识。对于干部员工反映的任何一件“小事”，信访部门都能当做“大事”去认真对待，谨防小事拖大，矛盾激化。特别是对信访工作中易被轻视的问题、易被忽略的小环节，坚持“小题大做”。经验教训告诉我们：凡是把小事当作大事来办的，就平安无事；凡是把大事当做小事来办的，就必然要出事。

（三）有的放矢，扎实开展矛盾化解工作

充分认识做好信访工作在稳定工作中的重要性，作业区信访部门把纠纷排查化解工作作为维护社会稳定的一项重要工作任务抓紧抓好，深入细致地开展好本单位的日常矛盾纠纷排查化解工作，做到不出漏洞，不留空档，及时将不和谐、不稳定因素消除在萌芽状态，巩固作业区和谐、稳定的局面。对员工反映的薪酬、福利待遇等问题解决到位，没有引发矛盾纠纷。对重点人员（有吸毒史人员、两劳人员和蒙面、着异装人员等）按照“领导责任、主体责任、基层责任落实到位”的信访稳定工作要求，由作业区保卫科牵头管理，确定了基层站与作业区两级包案领导。管理中做到问题事由清楚，定期谈话、家访，准确掌握重点人员的思想动态与需求。通过扎实开展矛盾纠纷排查化解工作，确保了一方稳定。

四、下步工作方向

（一）提高认识，实现“三个转变”

信访工作是党和政府联系广大群众的主渠道，是反映社情民意的“晴雨表”，是维护社会稳定的“桥头堡”。为此，要提高对信访工作重要性的认识，牢固树立信访是群众的民主权利、群众利益无小事的思想，增强做好信访工作的积极性和主动性，努力实现信访工作“三个转变”：一是变群众上访为干部下访。经常深入基层、深入群众、深入实际，调查了解群众信访反映的问题，密切关注群众的思想动向，掌握第一手材料，有针对性地解决好群众信访反映的问题，从而实现变群众上访反映问题为领导干部主动下基层为群众解决实际问题。二是变被动应付为主动预防。层层建立矛盾纠纷排查制度，拓宽信息渠道，了解社情民意，及时获得预警性、超前性、深层次的上访信息。在此基础上，客观分析问题，制定工作预案，把信访苗头消除在内部、化解在基层、解决在初始。三是变单纯信访为综合治理。信访工作是一项复杂的系统工程，不能把群众信访问题都看成是信访部门的事。事实上大多数群众信访多是反映某个部门、单位或某几个部门、单位该解决而未解决的问题，这些问题最终还要靠这些部门和单位认真履行职责、发挥主体作用而解决，信访部门只是起到一个综合协调作用。各级各部门充分发挥主导作用，做到认识到位、责任到位、措施到位、配合到位，真正解决群众的信访问题。

（二）加强教育，提升员工素质

作业区充分发挥大政工工作格局，多角度引导员工树立正确的人生观与价值观，崇尚科学、尊重制度、遵纪守法。

一是形势教育常抓不懈。及时宣贯国家企业相关政策法规级公司有关会议精神，促使作业区广大员工进一步认清形势，找准目标，明确任务，坚定信心，抓住机遇，勇挑重担，为 “十二五”末实现年产原油400万吨目标，为新疆油田公司现代化大油气田建设提供了强大精神动力。二是持续深入开展文明创建工作。作业区要积极宣传、广泛动员，系统规划与创建自治区文明单位工程。通过扎实落实创建过程中的各项工作，培育一支高素质、高水平的员工队伍，营造一个优美、和谐、有序的工作生活环境，培育一批文明科室、文明站、文明班组、文明家庭和文明员工，树立文明、和谐、团结、进取的企业形象。三是以人为本促和谐。认真落实民主管理制度，围绕“坚持以人为本、执政为民理念，发扬密切联系群众优良作风，变化变革，敢于担当”主题，通过召开基层班子民主生活会、开展大调研等形式进行广泛的意见、建议征集，畅通上下级沟通渠道。

中国论文网2018-11-26