

# A Discussion on Enhancing Petition Handling in State-Owned Enterprise Reform

Kai Liu

Sinopec Jiangnan Petroleum Engineering Co., Ltd., Wuhan, Hubei, 430206, China

## Abstract

China is currently at a critical juncture of socioeconomic development and a pivotal phase for deepening reforms. The ongoing advancement and intensification of state-owned enterprise reforms have inevitably given rise to new challenges, issues, and conflicts, with numerous disputes concerning employee interests being addressed through petition channels. In this new historical era, how to properly handle workers' petition demands, resolve issues, mitigate conflicts, and create a stable internal environment for state-owned enterprise reform remains a pressing challenge that demands urgent research and solutions in our petition management practices.

## Keywords

state-owned enterprises; deepening reform; petition work

## 浅议如何做好国有企业深化改革中的信访工作

刘凯

中石化江汉石油工程有限公司, 中国·湖北 武汉 430206

## 摘要

当前,我国正处于经济社会发展的关键时期和深化改革的攻坚时期,国有企业改革的不断推进和持续深化,不可避免地出现了一些新情况、新问题、新矛盾,其中大量涉及职工群众利益性的矛盾和问题通过信访渠道反映出来。如何在新的历史时期,正确对待职工群众的信访诉求,解决问题,化解矛盾,为国有企业改革发展创造一个稳定的内部环境,是我们国有企业信访工作当前面临和亟待研究解决的新课题。

## 关键词

国有企业;深化改革;信访工作

## 1 充分认识国有企业信访工作的地位价值

国有企业信访工作是党和政府信访工作的重要组成部分。信访是党的群众路线的具体实践方法,是党和政府工作的重要组成部分,是构建社会主义和谐社会的基础性工作。国有企业特别是大中型国有企业,是我国公有制经济的重要组成部分和实现形式,是发展国民经济的坚强主体,是保障和改善民生的坚强依靠,是增强国家竞争力的坚强支柱。国有企业在国民经济中的重要地位和作用,决定了国有企业信访工作是党和政府信访工作的重要组成部分,也体现了国有企业信访工作的重要性。

国有企业信访工作是构建和谐企业基础性工作。习近平总书记历来十分重视信访工作,把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。国有企业是社会的重要细胞,在构建和谐社会方面担负着重要的

社会责任。构建和谐企业是构建和谐社会的重要组成部分和重要基础。国有企业信访工作作为企业管理的重要工作和基础性工作,是联系职工群众的桥梁、倾听职工民意的窗口,了解职工群众情况的重要途径,在正确处理企业各类矛盾纠纷、维护职工正当利益、维护员工队伍稳定、为企业营造和谐稳定发展环境和推动企业改革发展顺利进行发挥着重要作用。

国有企业信访工作是国有企业思想政治工作的重要内容。思想政治工作是我们党的政治优势,是我们党的优良传统。企业思想政治工作是企业生产经营、改革发展的生命线和重要政治保证。企业思想政治工作的对象是广大职工群众,是宣传、教育、凝聚职工队伍的工作。信访工作本质是群众工作,企业信访工作是最直接、最现实的群众工作,贯穿于企业各项工作之中,是一项全局性、经常性的工作,教育疏导是信访工作的重要原则之一,因此,国有企业信访工作也是国有企业思想政治工作的重要内容。

【作者简介】刘凯(1985-),男,中国陕西西安人,本科,高级经济师,从事党务政工研究。

## 2 准确把握国有企业信访工作的发展趋势

信访诉求趋向多元化。过去国有企业信访者的诉求大多以所在单位的管理考核、岗位调整、工资晋级等个人切身利益为主。但随着企业的持续改革,信访内容涉及面不断拓展延伸,在企业内部原有的劳资管理、就业安置等问题的基础上,许多应该由社会承担化解的矛盾和司法诉讼解决的问题也逐渐演变为国有企业的信访内容。特别是国有企业物业供暖费用缴纳等社会化职能移交后相关待遇等问题成为信访重点,交通事故、非正常死亡等应该涉法涉诉问题也逐渐成为国有企业信访接访的主要内容。

信访方式趋向多样化。与过去国有企业信访者直接前往相关部门进行信访相比,现在的信访方式都有了较大变化。目前正常信访方式就有登门信访、电话信访、来信信访、网络信访等,非正常信访方式有集体信访、联名信访、越级信访、缠访闹访等。特别是有些网络信访,不是直接将邮件、图片、视频等信息表达的载体发送给相关部门反映诉求,而是通过网络传输到社交平台、新媒体平台上,借助媒体的推动或共同利益群体的响应,造成较大的社会影响,以外界压力推动问题快速解决。

信访心态趋向非理性化。以往国有企业信访者一般是逐级向上反映,以求问题得到解决处理;绝大多数信访诉求是属于工作范围之内的。近年来,有的信访者对本单位领导或业务部门不信任,盲目越级信访;有的信访者是借信访窗口表达与个人利益直接相关的诉求,内容缺乏政策依据;有的信访者明知诉求主体不是企业,应当走依法依规的正常解决渠道,也要采取信访方式提出不合理的诉求,以各种形式向单位施压以求得到解决;有的信访者不知道事情该找谁、是不是属于合理信访,抱着找信访就会有人解决、至少会有人答复的心态进行信访。

信访主体趋向复杂化。随着国有企业社会化移交、内退内养等政策的推动实施,多种用工制度的并行以及历史遗留的“协解、离岗”人员的现实情况,信访主体由以往的企业员工这一单一群体转变为协解人员、离岗家属、非全民合同制员工、退休内退内养人员、企业员工子女、无业人员及在国有企业矿区居住生活的外来非国有企业人员等多个群体。这些群体由于各自对相关政策的理解不同、现实生活现状的不满等原因,其信访诉求往往超越了国有企业的管理权限,导致问题不能得到解决,最后演变成多次信访、缠访、闹访甚至是群访事件。

## 3 客观分析国有企业信访问题的产生原因

信访人不正确的信访认知造成的。有些职工群众试图通过信访、甚至是缠访、闹访,产生一定范围内的不良影响,给国有企业造成压力,迫使国有企业妥协,达成不合理诉求。有些员工试图通过正常信访,使一些在正常渠道没有得到解决的问题得到解决。有些职工群众试图通过信访,倾诉个人

对某件事情处理情况的认识,期望事情得到转变。

国有企业改革发展进程中新产生的。改革是问题倒逼而产生的,改革在解决旧问题的同时也必然会产生新的问题。近年来,国有企业在“三供一业”移交改造、物业供暖“两费”缴纳、社会化职能移交推进等工作中出现的重点信访件,就是国有企业在深化改革进程中不可避免的情况;企业也不可能为了回避这些信访问题而放慢改革步伐、停止改革步伐。

工作方式方法不当引发的。国有企业有的单位或部门对信访工作认识不到位,缺乏重视和研究,在落实推动关乎职工群众切身利益的工作上,方式方法简单,不进行相关政策宣讲、不组织涉稳信息收集、不开展维稳风险研判,导致单位或部门不掌握动态情况和职工群众不了解、不理解、不认同,使一些正常的工作在落实推动中引发信访诉求。

工作能力不足激化的。由于国有企业改革持续推进和不断深化,岗位人员变动也较为频繁。一些员工走上新岗位后,对业务还不熟悉,对职工群众反映的疑惑或咨询的事项,在政策把握上不准确、在处置上不果断,导致矛盾激化;有些情况是个别人员责任心不强、政治嗅觉不敏锐,对职工群众反映的问题久拖不决,将业务问题激化为信访问题。

## 4 做好国有企业信访工作的方略对策

国有企业要把坚持党的领导作为信访工作的根本遵循,积极在健全信访工作体系上下功夫。国有企业各级组织、各个部门要充分认识到信访稳定对国有企业实现全面可持续发展、迈向高质量发展道路的重要意义,牢固树立“发展是硬道理,稳定是硬任务”的思想,充分发挥党的政治优势、组织优势,统筹各方资源力量,积极建立健全“横向到部门、纵向到基层”的信访稳定工作责任体系,进一步细化属地主体责任、部门源头责任、领导“一岗双责”责任,把工作细分到末端、责任落实到个人,做到事事明责、人人有责、易于问责,以信访责任压实推动信访工作落实,努力构建党政统一协调、齐抓共管的信访工作格局,推动形成信访问题共治局面,以高度的政治自觉和政治担当办理好每一封来信、接待好每一次来访、倾听好每一个诉求、解答好每一个疑惑、处理好每一件矛盾。

国有企业要把坚持法治思维贯穿于信访工作全过程,积极在转变信访观念上下功夫。国有企业各级组织、各部门要联合加强职工群众的法制信访意识,坚决扭转职工群众存在的信“闹”不信“理”“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”等错误观念,推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境,发挥好信访工作制度作为“减压阀”“稳定器”的作用。各单位、各业务部门也要牢固树立服务意识,切实认识到信访不是信访办的信访,把职责范围内的工作当做信访的第一道防线,能解决的在业务上彻底解决;不能解决的,要及时向信访部门反馈信

息,什么人、什么诉求,做了什么工作,诉求违反了什么原则不能满足等等,便于信访部门做好接访工作,提高接访针对性,有效化解情绪、有效降低信访诉求期待值,保障诉求人员的稳定。

国有企业要把解决职工群众实际问题作为信访工作的鲜明导向,积极在推动事要解决上下功夫。国有企业各级组织、各个部门要深刻把握国有企业深化改革进程中主要矛盾变化衍生的信访新趋势,主动融入新时代、把握新要求、研究新情况,准确把握维护职工群众合理诉求与维护企业正常信访秩序的关系,不断拓展畅通职工群众诉求表达渠道、建立健全权益保障机制,做到诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理。

国有企业要把打破旧有模式作为提升信访工作成效的重要途径,积极在改进工作方式方法上下功夫。国有企业各级组织、各个部门要勇于面对国有企业改革必然带来的新矛盾和新问题,改进工作方式方法,做到“矛盾发生在哪里、工作就做到哪里”。积极推动群众上访向领导下访转变,推动工作重心下移,大力倡导领导干部主动沉下去,到信访矛盾突出的地方接待职工群众,到信访工作比较薄弱的地方现场办公,畅通与职工群众交流沟通的渠道,切实解决一批信访问题,为基层起好示范带头作用,推动基层信访工作;积极推动信访应急向信访预防转变,牢固树立“信息主导信访”的新思维,有效把握“常态与非常态、普通群体与特殊群体、正常时期与特殊时期”的实质区别,积极收集整理信息、扎实开展分析研判,加强源头治理,及时将矛盾化解在基层、消除在初始;积极推动信访制度由基层实践向顶层设计转变,深入学习“枫桥经验”,认真总结分析既往信访案例,追根溯源、发现问题本质、反思不足之处、总结成功经验,从不同业务领域、不同工作性质、不同改革举措等方面建立完善相应的信访保障机制。

国有企业要把建强基层信访第一道岗作为开创信访工作新局面的关键要素,积极在建设高素质基层信访干部队伍上下功夫。国有企业各级组织、各部门要深刻体会基层信访干部在信访第一线所面临的压力和担负的重任。他们长期坚

守在信访工作第一道岗,是信访第一线的信息收集者,政策宣讲者、问题接访者、矛盾化解者,为职工群众解决了大量的实际问题。努力造就一批高素质的基层信访干部队伍,对于实现职工群众“幸福指数”和企业“和谐指数”双提升至关重要。加强基层信访干部的服务意识,教育引导广大信访干部忠于信访事业,热爱信访工作,能够认真听取职工群众的呼声,对职工群众的实际困难感同身受,在工作上尽心尽责为职工群众真办事、办好事;加强基层信访干部的接访心理素质,教育引导信访干部积极学好心理学和访谈技巧,面对各类信访群体、各类信访诉求,能够有效沟通、平复信访人的情绪,促进接访息访成效;加强基层信访干部的政策水平,教育引导广大信访干部成为“政策通”和“行家里手”,在具体工作中讲符合政策的话、办符合政策的事,在坚持原则的基础上能够灵活运用政策,做到依法规、依政策、依情理办理好每宗信访案件。

## 5 结语

综上所述,国有企业信访工作是党的群众路线在国企领域的具体实践,既是党和政府信访工作体系的重要组成部分,也是构建和谐企业、夯实思政工作、保障国企改革发展的基础性工程,其核心价值始终围绕为民解难、为企分忧、维护大局稳定展开。当前,我国经济社会发展与国企改革均进入攻坚关键阶段,利益格局深度调整,信访工作随之呈现诉求多元化、方式多样化、心态非理性化、主体复杂化的新态势,加之群众认知偏差、改革衍生新问题、工作方式不当、基层能力不足等多重因素交织,信访矛盾化解难度持续加大,对国企治理能力和信访工作质效提出了全新考验。

## 参考文献

- [1] 张杰.新时期企业信访工作的难点及优化措施探讨[J].企业改革与管理,2022(03):95-97.
- [2] 刘海森.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.
- [3] 吕小敏.浅析国有企业信访维稳工作的困境及优化路径[J].企业改革与管理,2018(15):197+218.