

# 信访工作 要为 企业改革发展稳定服务

安丽娟

近年来,首钢矿业公司信访工作紧紧围绕企业改革发展稳定这个大局,认真落实江泽民同志“三个代表”的重要思想,建立完善落实信访工作制度,强化运行机制,依靠各级党组织齐抓共管,加大综合协调、督办力度,妥善处理了“五七”户和“东北籍”职工落户等历史遗留问题。围绕企业改革开展信访调研,围绕企业生产经营开展“征询信”活动,围绕企业稳定开展“连心桥”活动,为维护矿区、北京市的稳定发挥了重要作用。矿业公司做好信访工作的特点和做法是:

## 一、依靠各级党组织,强化信访工作运行机制,是做好信访工作的根本

1.坚持报送来信来访调研信息,为公司领导准确掌握群众的思想脉搏、热点问题并及时妥善处理创造条件,发挥信访工作超前预警的作用。公司信访办每周对全矿信访情况汇总分析,报送公司领导;对企业革新出台的政策跟踪调研,向领导反馈;对集体访、重要疑难信访问题一事一议,专题呈报。去年,矿业公司编写“信访动态”48期,“信访摘要”48期,“信访调研”13份,公司领导每期必阅,对涉及自己主管的问题必批,对集体访、联名信和重点疑难信访件亲自接待、协调、处理。公司党委书记、副书记亲自接待群众来访30多次,并在每个季度召开全矿性人民内部矛盾纠纷排查分析会,听取信访工作汇报,对解决倾向性问题做出决策。

2.实行信访工作目标管理,推动信访工作领导责任制的落实,充分发挥好基层领导的主导作用。矿业公司信访系统继续实行“信访工作目标管理”,把信访工作分

解为落实领导责任制、办理来信来访、信息调研、信访宣传、基础工作等五个方面,以百分制的形式进行考核,每季进行检查、评比、总结、考核,极大地调动了各级领导和信访工作人员做好信访工作的积极性,促使“信访工作领导责任制”、“信访工作领导接待日制度”、“领导包案制度”落到实处,使各级领导认识到信访工作不仅是信访一个部门的事,而是领导份内的工作。去年,基层处级以上领导共阅批群众来信92件,接待群众来访171批次,协调处理了255个信访问题,把大量信访矛盾和不安定因素化解在基层,真正使各级领导成为信访工作的主体。

3.积极开展信访工作理论的研讨,不断提高信访工作人员的政策和理论水平。矿业公司信访办每年年初下达研讨题目,组织开展研讨活动。近几年,矿业公司信访系统总结的“领导责任制不能只挂在嘴上”、“主动深入第一线,调查研究解五难”等5篇工作经验和“论信访工作如何为企业深化改革服务”、“论职工终止劳动合同信访问题的成因和对策”等4篇论文先后在《北京信访》、《人民信访》、《办公室业务》、《秘书工作》刊登,“解决好信访热点问题,正确处理企业改革新形势下人民内部矛盾”等4篇论文在全国冶金系统信访工作论文评比中获2、3等奖和优秀奖。

## 二、贯彻“信访条例”,加大综合协调、督办力度,是化解各类矛盾的重要环节

近年来,矿业公司信访系统加大对“信访条例”的宣传力度,利用电视、广播、黑板报、上街咨询等多种形式

向群众宣传“信访条例”，并对落实“信访条例”实行了“三必讲”制度，即对集体访牵头人必讲，对上访老户必讲，对无理取闹过高要求者必讲。信访秩序明显好转，信访工作规范化、制度化、法制化的程度有了明显提高。既规范了各级部门依法办理信访，也引导群众依法有序上访。如在由于拆除违章建筑、终止劳动合同等引起的信访问题上，矿业公司有关单位按政策进行了处理，个别对处理意见不服的，引导他们利用法律程序裁决。对于信访户无理缠访，干扰办公秩序的由公安派出所按“治安条例”进行处罚。对信访户无理扣车的，通过人民法院强制执行，依法打击了侵害企业财产的行为。

加强信访督促检查工作，推动信访问题得到解决和处理，是信访部门的重要工作任务之一。各单位、各部门认真贯彻信访工作的“分级受理，归口办理”的原则，把大量信访问题化解在基层。但也有一些单位、部门对群众信访问题的解决不积极、不主动、措施不到位，引发群众越级上访和重复上访。针对上述情况，矿业公司信访办一是对信访热点问题进行督查，二是对上级和本级党政领导批示信访件的落实情况进行督查，三是对重大疑难信访案件进行专项督查。去年以来，矿业信访办开展督查工作，对 60 余个问题的查办结果追踪督办，对促进信访问题解决，减少重复上访发挥了很大作用。如，去年 1 月，家住矿区 72 亩地 4 栋楼住户代表上访反映暖气不热，室内温度只有 15 度左右，老人、孩子都冻得得了感冒。信访办与房管部门沟通，房管部门答应派人处理，但事隔三天后，居民打电话反映暖气不热没有得到解决。矿业信访办立即到现场察看，并督促房管处领导到现场组织处理。经过连续三天的现场督促，房管工作人员疏通了 6 处管道，并加大了暖气出口压力，终于解决了这个问题。住户室内又有了暖融融的春意，居民纷纷拉住信访办工作人员的手，表示满意和感谢。

### 三、拓宽信访工作渠道，把信访工作做到职工群众的物质生产和精神生活中去

1.围绕企业深化改革，加强信访调研工作，发挥引导制定政策制度的作用。信访内容是现实生活的折射，尤其是改革中涉众性强的热点、难点问题往往是社会矛盾的焦点，并且相当一部分尚未建立健全法规制度加以规范。信访这个渠道可以为建立完善规章制度提供信息。去年以来，矿业公司各单位信访系统根据企业改革的重点、难点，调查了群众呼声大、反映强烈的终止合同

失业人员再就业难的问题、家属区私搭乱建严重、子女上学、分配等十三个问题。信访科对重要问题进行认真调研，对群众关注的子女上学分配问题逐级向上级反馈，北京市信访办召集有关部门主动协调，政府有关部门制定了首钢迁安矿大专以上毕业生分配比照北京市毕业生对待的规定，解决了这一实际问题，为矿区职工家属解除了后顾之忧。

2.围绕企业生产经营管理，积极开展信访征询信活动，运用信访渠道将群众的智慧转化为经济效益。随着企业改革的深入和职工参政议政意识的增强，广大职工把注意力自觉地转移到关心企业的兴衰成败上来，希望自己的聪明才智在企业改革中得到充分的展示和发展。矿业信访系统充分发挥信访工作密切联系群众的优势，从 1997 年以来，积极开展信访征询信活动，广泛收集职工的建议，在生产经营中采纳实施，取得了明显的经济效益和社会效益。去年下发征询信 1610 份，收回 1215 份，各单位筛选采纳 726 份，取得经济效益 219 万元。对强化企业管理也起到了积极的推动作用。

3.围绕企业稳定，开展“连心桥”活动，满腔热情地为群众排忧解难。信访工作的出发点和落脚点是全心全意为人民服务，为群众排忧解难办实事是信访工作者的崇高职责。矿业公司企业办社会的特点决定了职工群众许多生活问题、民忧民难问题要求矿业公司承担和解决，例如户口问题、住房问题、医疗问题、失业问题、民间纠纷问题、家庭生活困难问题等。矿业公司信访系统牢固树立全心全意为人民服务的观念，开展了“连心桥”活动，并认真落实到工作中，取得了较好的效果。

（作者单位：首钢矿业公司办公室）

