浅谈如何加强企业信访工作

■ 刘丰海

信访工作作为联系人民群众的纽带和桥梁、人民群众表达意愿和要求的重要渠道、反映社情民意的“晴雨表”,在维护和谐稳定的大局中,发挥着不可替代的重要作用。在新形势下,能否做好信访工作,不仅影响到企业的和谐稳定,也对促进社会和谐稳定,具有十分重要的意义。

信访问题产生的原因

(一)信访问题是经济社会发展到一定时期的历史产物。一是随着经济发展的不断深化,各种利益关系的逐步调整,职工群众比以往任何时候都更加关注和注意维护自身的经济利益,也比任何时候更加深刻地认识到经济发展的好坏对个人生活的影响,信访问题大多是利益之争,许多疑难问题通过信访渠道寻求解决途径,已是大多数人走信访之路的直接原因。

(二)信访者不依法信访。上访人员多数存在有侥幸心理,认为只要上访问题就能解决,存有法不责众的错误认识,用上访要挟领导给予答复等无理要求,并有从众心理,看到有人上访达到目的,自己也随之为了自己的利益上访、重访或越级上访。

(三)初访问题解决不彻底。少数接受信访举报的部门,尤其是基层单位对群众举报重视程度不够,有的认为是小事一桩,应付了事;有的因举报的问题复杂,调查取证难,加之信访干部力量不足,造成久拖不决;还有的因人缘、地缘等关系,试图大事化小,小事化了。

信访工作存在的问题

(一)信访干部要加强综合素质的培养。要加强对信访是公民法定权利意义的正确认识,就要做到出现上访时避免对信访人的偏见认识,正确分析上访人员上访的动机、目的是否合理,避免出现偏差,要认识到有些信访人的诉求是合情、合理、合法的。由于历史原因遗留问题,能够解决的即解决,不能办理的需耐心细致地疏导。上访人员出言不逊时,接访人容易出现急躁、厌烦情绪,很容易导致矛盾激化,引发越级上访,要正确理解上访人的请求,如果是合理的,必须解决。

(二)信访干部需要加强“四心”的培养。首先,对信访人要倾注诚心,化解各类矛盾纠纷。要主动把上访变为下访,做大量细致的基层矛盾纠纷排查工作,以预防为主,减少出现上访事件。其次,要倾注爱心,关爱弱势群体。平时注意关注残疾人、孤寡老人、离退休病人及家庭特困户等弱势群体的情况,有何需求,应主动协调有关部门给予及时解决。又次,要倾注恒心,维护信访人的合法权益。对于信访人反复请求,多次上访的,要做到持之以恒,耐心帮助协调,不厌其烦。最后,要倾注热心,帮助信访人维护自己的合法权益。做到对信访人不冷眼相对、恶语伤人,以自己的热心感化对方,化解矛盾,真正做到凭对信访人的热心化解矛盾于萌芽状态之中。

做好信访工作的对策和建议

第一,疏导群众合法信访。我国《信访条例》规定信访是每个公民的权利,而且为了便于群众信访,全国各地政府、乡镇以及企业等都设立了信访办。既然法律明确规定可以信访,就不应该堵塞信访渠道,不应该采取“零信访”的考核机制,而是应该疏导群众合法信访,允许群众说话,允许群众讲真话、讲实话,要让群众把心中的愿望、诉求,甚至不满说出来,只有这样才能了解群众关心的热点、难点,才能明白群众的所思所想,才能真正知晓群众的困难,也才能及时将一件一件事化解,不致于使小事积累成大事,大事演化为不可预知的突发事件。

第二,树立信访无小事的理念。态度决定一切,态度端正了,才能正确地看待上访群众,不把他们当作无事生非、惹麻烦的人;才能用真心对待每个信访问题,不把各类问题置之脑后、袖手旁观;才能不遗余力地寻找解决问题的办法、措施,不把问题来来回回“踢皮球”;才能积极稳妥、有效合理地解决问题,不把问题拖到“花儿都谢了”,仍未结果。

第三,及时合法地处理各类问题。信访渠道畅通是拓展了信访途径,树立信访无小事的理念是端正了思想意识,而最重要的则是对信访问题的及时、合法、合理的处理。处理是解决信访问题的途径,是将问题化于无形,将小事解决在萌芽状态的最佳方式。因此,在处理信访问题时要做到以下四点。一是及时处理。对待任何信访问题都要在最短的时间内及时进行处理,明确及时处理对信访问题的重要性。二是处理得当。处理得当就是要对症下药,有针对性地解决问题,不能职工说我工作不适合,却让他外出培训,这样不仅不能解决问题,反而有可能引发新的问题。三是方法适当。信访问题千变万化,当然解决的方法也是因人、因事而异,我们不能用固有的一种、两种甚至三种模式去应付日新月异的千变万化。要具体问题具体分析,根据问题的性质、原因等用最得当、最有效的方法处理,不能需要说服教育的却给予行政处理,需要依法追究的却党内警告……应该怎么办就怎么办,该教育的教育,该记过的记过,该依法追究的依法追究。四是及时反馈。问题是否处理、处理得是否及时,是否得当,不是我们说了算,而是由信访人来衡量。所以,不论问题是否处理,或处理得好坏,都要定期或及时向信访人反馈,让他们了解信访问题的进展,自我衡量问题处理得是否合乎心意,自我评价是否还有什么意见或建议。这样才能使信访人不因不知信访问题正在处理或已圆满处理而再次信访或越级上访,也才能使我们处理的问题不仅合情、合法、合理,而且基本合乎信访人的心意,满足信访人的诉求。

(作者单位:山东能源新矿集团内蒙能源长城三矿)

工作创新 要当好“五种人”

■ 王玉清

在以“为民、务实、清廉”为主要内容的党的群众路线教育实践活动中,面对新形势、新任务,面对当前出现的许多新变化,带来的许多新课题,我们的工作必须走创新之路,笔者感到创新要当好“五种人”。

一、做了解上级精神的“政策通”。党的政策和策略,是党的利益和群众利益的体现,在党的群众路线教育实践活动中,我们不能当“一杯水,一支烟,一张报纸看半天,拿着手机一劲玩的‘老玩童’”。要学习、学习、再学习,不断提升思想政治素质,注重用我们党的理论的最新成果武装头脑,进一步拓展知识层面,努力使自己成为熟悉党的政策的“政策通”。

二、做掌握基层问题的“活字典”。我们不能当“只唱赞歌不报忧”的老好人。要“沉下去”摸情况,“浮上来”解难题。要勇于打破封闭的、孤立的思维定势,全面地、辩证地认识问题,多角度、多层次地思考问题,多种方法地解决问题,从偶然中探究必然,从结果追寻原因,进一步拓展思维能力、提升思维层次,多调查研究,掌握基层问题,有的放矢,以创新思想为推动力,解决问题,各项工作才能开展好。

三、做会干多项工作的“点子王”。记得有一次,地税局领导说明天是税法宣传月的首宣日,他们发传单,让写个新闻稿。我出点子说:“发传单不算新闻。你们不是要表彰纳税人吗?可以搞诚信纳税明星竞赛。”最后写出稿件《元宝山区诚信纳税明星上挂历》,被中央、自治区媒体采用。第二年税法宣传月我又出点子:把税法知识编成“二人转”。中央电视台在新闻联播节目里报道了《元宝山区绿色税法二人转,登上宣传大舞台》的新鲜事。所以,我们干工作不能满足只会干一把“死活计”。要敢于对各种办法、制度、措施、要求的合理性、合法性、成效性进行质疑,找点子、想点子、出点子,通过大胆的实践进行检验、完善,最终才有“新点子”,完成工作的创新,实现工作的突破。

四、做熟悉基层群众的“土专家”。在农村,人们喜欢把土生土长的“能人”称为“土专家”、“田秀才”。新华网曾报道:“四家村菜农过去到处聘能人,而今应聘当顾问”,说的是赤峰市元宝山区四家村农过去聘请“能人”学习蔬菜种植技术,几年间村里人大多成了种蔬菜的“能人”,还有6名农民被外地蔬菜基地高薪聘去当了顾问。土专家获得“名分”,是对广大基层一线服务农牧业生产技术人员的认可和肯定。在党的群众路线教育实践活动中,如何为民服务,如何实现跨越发展,让国家的一项项支农政策措施“落地生根,开花结果”,农牧区“土专家”“田秀才”作用不可小视,他们植根于群众,了解农牧业生产,熟悉基层百姓,成为基层中最具创新活力和最能解决生产问题的特殊技术力量。创新需知情,每个地区、每个单位都有各自不同的情况,这就要求我们做工作时,要深入基层,积累第一手资料,苦练内功,做熟悉各项工作的“多面手”、“土专家”、“田秀才”,增强能力素质,这样才能把工作开展好。

五、做敢闯敢干事的“工作狂”。不能“当一天和尚撞一天钟”,更不能做“只吃斋饭不撞钟的和尚”。要消除“多干多错、少干少错、不干不错,甚至不干事的对干事的评头品足、干事的反不如不干事的”不良倾向。打造一个“决不让肯干事的人吃亏,决不让工作狂没有舞台,决不让不干事者得志,决不让干事者受气”的氛围。我们要围绕当前和今后一段时期内工作的重点,立足本地实际,找准工作的主攻方向,寻求工作的突破口,创新工作方法,大胆涉足“盲区”、探索“特区”、突破“禁区”,一门心思干工作,铸造工作品牌,努力形成“争相创新,百花竞放”的创新态势,使工作不断创新,整体推进。

消除管理“七种浪费”促挖潜(二)

■ 钱文华

因为学习,所以改善;因为改善,所以成功!创新管理需要我们马上学习、马上改善、马上行动!丰田生产方式JIT中所归纳的“七种浪费”(包括过剩生产的浪费、在库的浪费、搬运的浪费、不良的浪费、作业自身的浪费、动作的浪费、待机的浪费),主要发生在生产现场,但是产生这些浪费的深层次的原因是什么?如果仅仅关注现场存在的浪费,而不解决被现象所掩盖的本质问题,无疑是舍本逐末。

潜伏在生产现场“七大浪费”背后的实际上是管理的“七种浪费”。红豆集团每年“挖潜月”都如火如荼,如果能在这方面深挖、下功夫,改善思维观念和行为,同时把事情做对,我们的经营管理水平定能更上层楼。

4 消除闲置的浪费 让闲置资源“动”起来

我们把管理工作中的库存浪费称之为“闲置”。机构重叠,职能重叠……形成人浮于事,使生产经营要素不能得到有效利用,造成了资源闲置的浪费。

固定资产的闲置。过于乐观地估计了市场形势和低估了生产潜力,热衷于扩大规模,容易导致固定资产的闲置,厂房、生产设备等因开工不足而导致浪费,使公司的成本升高,利润降低,竞争力下降。这种浪费最容易出现在高层领导身上,因为他们要把组织做大,创造政绩,因此即使有可行性分析,也充斥着乐观的估计,甚至领导者有意识地夸大预期效果。

职能的闲置或重叠。公司在进行组织设计时为某些部门设置了一些职能,但在实际工作中,该职能却没有发挥作用,造成部门职能的闲置,而且对公司的相关工作产生了影响。两个部门承担了类似的工作,职责有部分交叉重叠,好像谁都可以负责,其实是谁都不负责。错时互相推诿,取得了成绩又相互争功,易导致工作中互相牵制,影响组织效率。

工作程序复杂化形成的重叠。在某些情况下,对于一些不重要的任务,上级其实只承担签字的职能,但如果没有上级的签字或认可,则业务就无法进行,会出现等待和停滞等浪费。为什么会出现这种浪费?上级如果担心失去权力,则下级就会事事请示,长久下去,组织就会逐渐僵化,失去活力。这是每一个层级的管理者都可能犯的错误。唯有敢于授权,才能简化流程,提高效率。

人员的闲置。人多好办事,都强调本部门工作的重要性,增加人员,三个人干两个人的工作。由于工作量不饱和,帕金森定律就发生作用了:为了避免上级“人浮于事”的批评,就开始制造出额外的工作,例如总务部增加一个秘书,为了填满她的工作时间,就会以公司或者部门的名义通知其他部门,请提交××计划、总结和报表,于是就制造出了额外的工作,形成了一连串的连锁浪费。而该秘书有工作可做了,而且达到了“细化管理”的效果。

信息的闲置。在当今竞争日益激烈的情况下,公司内外充斥着大量的信息,应当从中汲取有用的信息,经过汇总、分析等处理,进行放大输出;但有些公司在信息闲置方面的浪费是极其惊人的,需要从根本上进行变革,从信息的有目的搜集开始,经汇总、分析、存档、再输出的全过程中,找出不准确、不及时的浪费,并进行根除。

扁平化管理、业务流程再造、组织再造、过程管理等方法,都是工作流程化、规范化、职责化的有效措施,可以从某种程度上减少闲置的浪费。但是,更重要的是思想不能闲置,如果能不断地用新的管理思想去冲击旧的思维,自然会采取有效的对策去消除因闲置而发生的浪费。

5 消除失职的浪费 变“应付”为“用心”

顾名思义,应付就是工作虽然干了,但是不主动、不认真,敷衍了事,不追求最好的结果,从而缺乏实际效果,是责任心不强的一种表现形式,这种浪费在工作中是经常见到的。

应付基础工作。在体系管理中,许多应该日常进行的工作没有认真去做,不重视日常规范管理,缺乏踏实的基础工作,审核前突击表面工作,以应付审核,实际效果可想而知。为什么国内的ISO9000质量体系资格证书的含金量越来越低?因为许多企业都可以把来人摆平,即使出现问题也会与管理者代表内部交流,末次会议上只会开出几个一般不符合项,整改后自然获得通过。应付一下也能过,那么认真干什么。

应付检查。公司布置的工作,没有按计划要求去完成,只做一些表面文章,去应付公司的检查。人们常说:干不干是态度问题,干得好不好是水平问题,其中的含义是非常值得玩味的。如果检查工作的人员也应付,或者碍于情面不予指出,就会形成“空对空”。

应付导致前松后紧。在涉及系统性和流程性工作时,如果前面不认真,则将对后续工作产生较大的影响,例如交货期确认不准确、不及时,就会导致生产制造系统出现额外加班等多种浪费。

应付造成虎头蛇尾。在工作中没有计划与自查,做事只做前面,随着时间的推移,后面的就忘做了甚至不做了。工作缺乏主动,让做什么事,只是应付了事,而不是自己严格要求要做得更好。这些都对工作产生极大的危害。

应付的浪费主要是由责任心不强和素质低下等造成的,它实际上是工作中的失职,这种浪费对组织的损害是隐性的,将逐步侵蚀组织的肌体,是一种慢性毒药。对这种司空见惯的浪费现象,决不能麻木不仁,听之任之,而应该建立健全以绩效为中心的监督考核机制,以减少浪费。“应付”是把工作做了,“认真”是把工作做对,“用心”是把工作做好。

(作者单位:红豆集团有限公司)

在深化改革的基础上全面提升员工队伍整体素质

■ 徐斌

近几年是我国全面建设小康社会的关键时期,为确保“卷烟上水平”稳步推进,建立一支适应当前烟草行业改革发展的烟草干部职工队伍,就要在深化改革的基础上全面提升员工队伍整体素质。

目前员工队伍行为状态分析

一种是主观能动行为。这种行为的职工在企业的目标激励、物质激励、精神激励、感情激励等形式的作用下,愿意干、想干好,在某些时候自己的愿望不能实现或利益受到损害的时候,宁愿忍辱负重,也要完成本职工作任务。这部分职工素质较好,但是他们只是职工中的少数。

一种是消极随意行为。这种行为的职工本身存在着许多不合乎经济规律的想法,得过且过,往往是想不付出就能获取,不劳动也能得到报酬,这种行为的职工也只是职工中的少数。

一种是趋合行为。这种行为的职工工作不积极也不消极,消极的人多了他就消极,大家干他就干,大家不干他也不干,但报酬不愿少拿。这种行为的人占职工的多数。

如何提高员工队伍整体素质

㈠加强思想政治工作,强化对员工的思想政治教育。

在新时期新阶段,思想政治工作传统的思维定势和工作方式、方法受到严峻挑战,必须寻求改革和创新,以适应形势变化的需要,把教育与当前的形势、大的环境以及群众的思想实际紧密联系起来。

企业需要职工的主观能动行为,而这种行为主要来自强有力的思想政治工作。思想政治工作是一项经常性、综合性的工作,必须贯穿于企业的整个经济活动全过程,靠目标激励、物质激励、精神激励、感情激励把每个职工的积极性调动起来。

所谓目标激励,就是把企业的总目标层层分解,变为个人目标,使每个职工都明白要完成哪些任务,达到什么程度,目标完成了,企业、个人会怎样。这样,以目标把职工与企业紧紧地连在一起,使职工逐渐树立企业兴我荣、企业衰我耻、我与企业共存亡的思想;所谓物质激励就是把职工工作任务完成情况、质量优劣等与物质利益分配相结合起来,真正体现多劳多得、少劳少得、不劳不得,同时注意关心职工生活,尽力解决他们的后顾之忧,使职工感到企业对他们的真挚关怀,自觉形成必须好好干工作才对的思想;所谓精神激励就是经常用先进人物的模范事迹激励职工,使他们进一步清楚企业提倡干什么,限制干什么,支持什么,反对什么,以主人翁的姿态干主人翁的工作;所谓感情激励,就是千方百计让职工感到企业是一个大家庭,而且这个大家庭确实能给人以温暖。高高兴兴上班,不把上班当成负担,只有这样,企业才能一呼百应,投桃才能报李!

㈡积极创造条件,采取行之有效的教育方式,努力提高职工的政治素质与业务素质。

政治素质是职工的责任心、事业心、理想、道德、纪律等方面的综合反映,业务素质则直接反映职工个人工作效率的高低、工作质量的优劣。政治素质与业务素质又是相互联系、相互作用,不可分割的。实践证明:企业思想政治工作只有坚持以人为本,才能收到好的效果。

1、坚持以人为本,强化职工的主人翁意识。坚持以人为本的思想政治工作,关键是强化职工的主人翁意识,核心是要提高职工工作的积极性、主动性和创造性。这就要求企业管理者充分重视职工在企业的生产经营过程中的地位和作用,强调他们对企业的价值和贡献,以强化职工的主人翁意识。

2、坚持以人为本,注重培养团队精神。新时期企业的思想政治工作,应该越来越注重团队精神的培养,必须善于帮助职工牢固树立我靠企业生存,企业靠我振兴的思想。思想政治工作具有激励性和亲和力,能消除人们的沉闷情绪和不必要的顾虑,从而达到一种1+1>2的效果。在价值取向多元化的时代,只有通过深入细致的思想政治工作,借助开展职业道德教育和评议行风、树企业形象等活动,才能创建有自身特色的企业文化,激发广大员工的团队精神。

3、坚持以人为本,努力塑造企业精神。振兴企业文化、塑造企业精神是满足职工物质和精神双重需要的必要条件。按照以科学的理论武装人、以高尚的精神塑造人、以正确的舆论引导人、以优秀的作品鼓舞人这个指导思想,通过在广大职工中开展健康向上、丰富多彩的文化活动,丰富职工的精神生活、陶冶职工的道德情感、锤炼职工的意志品质,帮助他们树立正确的世界观、人生观和价值观,这是培树企业精神的重要途径。

4、坚持以人为本,尽心为职工排忧解难。管理者应当经常进行换位思考,带着感情做工作,不断加深管理者与管理者之间的理解。

总之,通过对职工深入、系统地进行职业责任、职业技能、职业道德、职业纪律教育的同时,大力开展岗位练兵、技能比武、送出去学、请进来教等活动,搞好培训,努力把职工培养成为有理想、有道德、有文化、有纪律的现代化新人。

㈢典型教育,模范带动,努力使职工的行为达到最佳状态。

在企业的生产经营过程中,职工的行为有很多闪光点,作为企业的领导就应该善于发现各类典型,并善于利用这些典型去教育职工,用先进模范人物去影响和带动其周围职工。企业基本上是以不同文化、不同技术、不同觉悟的职工组成的劳动者系统和以不同生产工具组成的机器设备系统所构成,企业的产供销过程,则更是这两个系统相互发生作用的过程。对于机器设备系统,每个企业都难做到及时检修,使其达到正常运转,对劳动者系统,企业就应该而且必须予以重视,而重视的目的就是采取行之有效的措施办法,把职工的“趋合行为”逐步变为“主观能动行为”,限制和杜绝“消极随意行为”,使职工队伍的精神、行为达到最佳状态。

提高职工队伍的整体素质,有许多途径与办法,随着改革的深化与经济大发展,教育内容、教育手段也在不断发生变化,但不管怎样变化,提高职工队伍的整体素质则是企业是中不可放松、不容忽视的一项重要工作。总之,只有着眼于企业战略的长远性和适时性,注重创造性地发挥职工能动性的工作思路,通过深入、系统的思想政治工作和各种工作措施调动职工的积极性和主动性,强化职工的主人翁意识,激发广大员工的团队精神和塑造企业精神,切实提高职工队伍的整体素质,企业才能真正得到健康持续的发展。

(作者单位:江西省永丰县烟草专卖局)