

《电网企业信访稳定工作实操手册》

图书基本信息

书名：《电网企业信访稳定工作实操手册》

13位ISBN编号：9787513607056

10位ISBN编号：7513607052

出版时间：2011-6

出版社：孙福成 中国经济出版社 (2011-06出版)

作者：孙福成 编

页数：447

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《电网企业信访稳定工作实操手册》

内容概要

《电网企业信访稳定工作实操手册》与企业、社会紧密相联，从宏观着眼、微观入手，力求破解企业信访难题和化解矛盾的方法与途径。《电网企业信访稳定工作实操手册》共分为十二篇，其内容包括：电网企业信访稳定工作的地位与作用、信访事项受理办理与工作程序、信访事项复查复核与工作程序等。

书籍目录

第一篇 电网企业信访稳定工作的地位与作用 第一章 电网企业信访稳定工作的意义 第一节 构建和谐电网离不开信访稳定工作 一、企业改革离不开信访稳定工作 二、企业发展离不开信访稳定工作 三、企业和谐稳定离不开信访工作 第二节 信访稳定工作与现代企业建设密不可分 一、信访稳定工作是创“一流”企业的前提与保障 二、做好信访稳定工作是创“一流”企业的必然要求 三、做好信访稳定工作是创“一流”企业的重要环节 第三节 加强现代企业管理与信访稳定工作 一、做好信访稳定工作就是落实科学发展观 二、信访稳定工作是现代企业管理的重要组成部分 三、创新信访稳定工作机制赋予企业管理新内涵 四、健全信访稳定问题处理机制拓宽企业管理工作范围 第二章 电网企业信访稳定工作的新特点及其应对 第一节 企业信访稳定工作面临的形势 一、电网企业信访稳定工作的一般特征 二、“十二五”发展目标提出新要求 三、应对：处理疏导、标本兼治 第二节 电网企业信访问题增多范围扩大 一、信访稳定问题增多范围扩大的原因 二、当前电网企业信访问题的主要内容 三、应对：理顺关系、分而治之 第三节 电网企业信访稳定工作难度增加 一、共性问题增多增加信访稳定工作难度 二、极端信访行为增加信访稳定工作难度 三、应对：超前防范、避免反复 第三章 电网企业信访稳定工作组织领导 第一节 信访稳定工作组织领导概述 一、对信访稳定工作组织领导的认识尚有误区 二、要从讲政治的高度对待信访稳定工作组织领导 三、要用制度来保障信访稳定工作组织领导 第二节 企业职能部门是信访稳定工作主体 第三节 确立“大信访”工作格局 一、树立大信访观念 二、信访稳定工作部门要积极起协调作用 三、各部门要齐抓共管各司其职 四、要狠抓信访源头标本兼治 第四节 实行信访稳定工作领导负责制 一、各级领导干部应当重视对信访稳定工作的领导 二、领导负责制有严格的范围限制 三、领导负责制的具体要求 第四章 电网企业信访稳定工作机构及职责 第一节 企业信访稳定工作机构设置 一、关于电网企业信访稳定工作机构设置规定 二、企业信访稳定工作机构的涵义 第二节 企业信访稳定工作机构的职责和义务 一、企业信访稳定工作机构的基本职责 二、企业信访稳定工作机构的基本职权 三、企业信访稳定工作机构的义务 第五章 电网企业信访稳定工作责任制 第一节 企业信访稳定工作责任制的涵义 一、关于责任制 二、关于信访稳定工作责任制 三、电网企业信访稳定工作责任制 第二节 电网企业信访工作部门及相关人员的职责任务 一、部门信访稳定工作职责任务 二、工作人员信访稳定工作职责任务 第三节 确立科学的信访稳定工作考核体系 一、立足解决实际问题 二、纳入企业干部考核体系 第四节 实行责任追究和奖罚制度 一、责任追究制度 二、奖励制度 第二篇 信访事项受理办理与工作程序 第一章 信访事项的受理与职权 第一节 受理 一、受理程序的意义和规定 二、电网企业受理部门的处理权限 第二节 属地管理、分级负责原则 一、关于属地管理、分级负责 二、关于谁主管、谁负责 三、属地管理、分级负责的意义 第三节 企业权限争议和权限继承 一、企业权限的分类 二、信访事项受理可能受权限争议的制约 三、企业权限继承问题 第四节 受理程序 一、登记是信访事项受理的第一环节 二、确认信访事项能否受理 三、必须告知是否受理的决定 四、进入受理程序 第二章 信访事项办理程序 第一节 信访事项的办理 一、信访事项办理的概念 二、办理不同类型信访事项的主体不同 三、办理信访事项时应遵守的法律、规定 第二节 情况反映类信访事项的办理 一、一般不适用强制性程序 二、情况反映类信访事项办理的意义 第三节 投诉求决类信访事项的办理 一、信访事项的调查 二、提出办理意见 三、送达与执行 第三篇 信访事项复查复核与工作程序 第四篇 信访事项督办与工作程序 第五篇 突发群体性信访事件的应急处置 第六篇 办理信访事项回避保密档案制度 第七篇 电网企业信访信息管理与报送 第八篇 企业信访工作法律责任追究 第九篇 企业信访工作纪律责任追究 第十篇 电网企业信访稳定工作目标管理 第十一篇 标准化模块 第十二篇 电网企业信访问题及涉电人身损害案例选编 附录 法规及相关规范性文件选编

章节摘录

版权页：（4）一定的强制性。企业信访事项调查是信访事项的办理部门依职权开展的活动，具有一定的强制性。信访当事人（即职工群众和被投诉的部门及人员）、与信访事项有关的第三人等被调查对象均有配合调查的义务。

3、企业信访事项调查的原则（1）主动调查原则。有关办理部门在开展信访事项调查活动时，依据职权自主决定调查的方式、范围等，不受信访当事人请求的限制。（2）全面调查原则。有关办理部门应当全面、客观、公正地开展信访事项调查活动，不能凭主观偏见只收集对职工群众有利或对职工群众不利的事实和情况，要将与信访事项有关的事实和情况全面查清。（3）信访当事人参与原则。信访事项调查如果离开了信访当事人的参与，则以该调查为依据作出的办理意见的合法性、正当性和可接受性都将受到影响。

4、企业信访事项调查的方式 企业信访调查的方式大致有三种：（1）听取信访人的陈述和申诉。（2）要求信访当事人说明情况。（3）向第三人调查。

5、企业信访事项调查的步骤 信访调查的步骤会因企业办理部门采取的方式不同而有所不同，但一般应当按照以下步骤有序进行：（1）事前通知。无论采取哪种调查方式，这都是首要步骤。如办理部门应以适当的形式通知当事人提供文书、物品等相关资料，以便其能够做好必要的准备。（2）表明身份。在开展调查时，调查人员应当表明自己享有调查者的合法身份。而且遵照调查的基本规则，一般来说，调查人员不得少于2人。（3）说明理由。信访调查人员应当向被调查对象说明调查的理由、法律依据，同时告知其在调查过程中享有的陈述权、申辩权等各项权利，以获得被调查对象的配合。（4）实施调查。如询问当事人、调取资料等。（5）制作笔录。信访调查进行中，调查人员应当制作相应的调查笔录并交由当事人签字。

6、企业信访事项调查的期限 企业信访事项调查对调查的期限没有具体规定，但其时限必须以不影响在法定或指定的期限内作出办理决定为基本要求。

二、提出办理意见 企业办理部门开展完调查活动后，即进入下一个程序，以调查认定的事实为基础，依据有关法律、法规、规章及其他有关规定作出办理决定并书面答复信访人。

《电网企业信访稳定工作实操手册》

编辑推荐

《电网企业信访稳定工作实操手册》所具有的标准性、逻辑性、科学性、实践性和可操作性，无论是从事企业信访稳定工作还是研究企业信访稳定课题，都会从中汲取养分、得到裨益。

《电网企业信访稳定工作实操手册》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com