

新常态对煤矿企业信访干部的工作要求探析

□ 山西潞安矿业集团慈林山煤业有限公司 郭敏

新常态背景下,社会发展日益和谐稳定,人民的生活质量不断提升,煤矿企业面临的压力和挑战与日俱增。煤矿企业要高度重视信访工作,并将其与企业的改革发展紧密结合。随着员工维权意识不断增强,信访工作日益复杂和多元化,同时对信访干部的素质和能力也提出更加严格的要求。为保证信访工作顺利开展,广大信访干部要明确工作要求,提高自身综合素质与能力,保证信访工作质量和效率得到提升。

一、新常态下煤矿企业信访工作特点

当前,煤矿企业正面临转型和升级的要求,同时企业面临的环境形势日益复杂。新常态背景下,企业的信访工作也呈现出更多特点。首先,员工诉求日益多样化,矛盾源头呈多元化发展趋势。新常态背景下,员工的维权意识不断提升,信访问题呈现多层次和多元化等特征。员工更加看重自身权益和人格尊严等方面;越来越多的员工采用更加理性的方式表达自身诉求,或严格按照法律的条款维护自身合法权益;个别信访事件存在一定的情绪化和极端化倾向,导致处理难度增加;企业在不断改革和发展的过程中面临的状况日益复杂,由此形成新的矛盾点。其次,受到网络的影响,舆情传播速度日益加快。越来越多的人开始使用各种社交媒体平台表达自己的想法和意见,倾向通过网络的方式推动舆论,保证问题得到解决,如果不能合理解决问题,就可能产生负面影响。再次,信访工作日益规范化、法治化和信息化。结合法律法规要求,对不同信访诉求进行处理,建立多元化渠道,处理信访问题,强调责任落实与问题的解决,建立透明的信访平台,使信访人员能够及时提交诉求,获得答复。

二、新常态对信访干部提出的要求

(一)具备较高的政治素质

新常态背景下,煤矿企业的信访工作日益复杂,信访干部要具备良好的政治素质,提高政治站位,具备大局观,严格按照党的各项方针政策和工作要求,认真开展信访工作。同时,时刻遵循法律法规的要求,对各种信访事件进行处理。

(二)具备较强的业务能力

如今,煤矿企业的信访工作日益专业化,对信访干部的能力提出更高要求。信访干部要具备良好的理论素养,掌握扎实的法律知识,了解各种政策意图,根据相关法律法规的要求,合理处理和答复群众的各项诉求,避免出现矛盾。作为连接群众与企业之间的桥梁,信访干部要具备良好的沟通能力,耐心倾听群众的心声,对群众进行合理引导,及时化解矛盾。同时,信访干部要善于应用先进的信息技术,保证信访工作效率和质量得到提升。比如,开展在线接待工作,对各项数据进行分析,对舆情走向进行研判,使信访工作迈向信息化和智能化方向。

(三)具备良好的服务意识

信访干部要充分做到以群众为本,为群众提供良好的服务,化被动服务为主动服务,高度重视群众提出的问题,并积极对工作中存在的不足进行改进。了解群众所面临的困难,具备良好的共情意识,为群众提供人文关怀,帮助群众解决问题。

(四)具备强大的风险防控能力

信访干部要具备敏锐的洞察力,能够及时发现苗头,同时定期对员工的思想动态进行分析,对重要的信访问题予以高度重视,做到防患于未然。构建健全的信访风险防控机制,从源头上予以把关,并加

大干预力度,做好有效的应急处理。

三、煤矿企业完善信访工作的建议

(一)构建完善的信访工作制度

目前,我国煤炭行业正逐渐迈向现代化、智能化和绿色化方向。这意味着煤矿企业的改革和转型进程不断加速,信访工作也面临全新的要求。信访干部要高度重视信访问题,及时相关诉求进行处理。同时,制定完善的信访工作制度,加大监督力度,保证信访工作顺利开展。对信访问题进行处理时,信访干部要采取切实有效的措施,保证信访工作得到有效落实。严格按照制度的要求开展工作,保证问题得到规范有效的处理。应明确责任分工,保证每个环节均由专业的人员负责。涉及重要的信访案件时,应由专业人员负责跟进,保证问题及时得到处理。

(二)缔造健康环境

加强对信访渠道的完善,使信访环境更加和谐,对当前的工作流程进行优化,对各种信访事件进行公平公正的处理。信访干部可充分利用新媒体等平台对煤矿企业员工进行思想教育,加强法律知识的宣传,使员工能够掌握基本的法律知识,按照法律法规的要求进行信访,严格遵守信访制度的要求,理性清晰说明诉求。信访干部要深入了解事情的来龙去脉,对员工合理引导。进一步完善信访渠道,使诉求表达形式更加透明,有效维护员工的信访权利。需加强对网上信访机制的优化,提高群众的满意度。

(三)积极下访

信访干部要做好下访工作,比如,设置专门的信访接待日,为群众提供明确的信访时间和渠道,使其能够更好地表达自身诉求;安排领导定期下访,亲自

接待信访群众;由信访办和社区服务中心工作人员与群众进行面对面沟通,了解群众的需求。耐心倾听员工的诉求与心声,对各种信访事件予以认真对待,对问题进行梳理,及时上报,同时,采取有效的措施解决问题,缓解员工与企业之间的矛盾。

(四)开展信访分析通报

定期对信访问题进行通报,选择典型的信访事件,对其进行全面的分析和汇报。例如,每月召开例会,组织相关负责人参与其中,对问题进行共同商讨和分析,制定相应的解决方案。明确煤矿企业所面临的重点问题,由专门的信访调控小组制定相应的解决方案。此外,对信访问题进行处理时,信访干部要尽量避免出现问题,树立事前预防的理念,构建零通报和零排查制度,及时发现潜在问题,有效预防。

(五)建立问责机制

为了进一步提高信访工作效率,需制定明确的问责机制,采取有效的措施,对无理取闹的上访人员进行有效的管理和约束,保证信访秩序得到有效维护。针对少数捏造事实的上访人员,需结合其行为对他人或社会造成的影响程度,追究其责任。若出现重大突发性事件,应及时启动应急预案,保证问题得到妥善处理。

四、结语

新常态下,煤矿企业若要实现健康长远的发展,就要高度重视信访工作。同时,广大信访干部要明确工作要求,不断提高自身能力和综合素质,重视员工和群众诉求,制定完善的工作制度,维持良好的信访秩序,帮助群众解决实际问题。

返乡创业大学生对乡村就业与产业振兴的社会效益研究

□ 辽宁经济职业技术学院 顾美晨 顾程旭 吴婷婷

返乡创业大学生作为乡村振兴新动能的代表,正在乡村就业促进、产业升级与社会治理中发挥日益重要的作用。本文通过对辽宁省返乡创业大学生的实践观察,梳理了当前返乡创业的现实困境,指出项目可持续性不足、农民参与度低、政策执行断层与服务体系不健全等主要问题。提出了完善分阶段扶持政策、健全孵化服务平台、推动高校深度赋能与构建多元协同支持生态等对策建议,旨在为青年创业融入乡村发展提供系统路径与政策参考。

当前,乡村振兴已成为新时代中国“三农”工作的总抓手,青年返乡创业被视为推动乡村产业多元化、社会结构重构与文化生态重塑的重要力量。特别是在新一轮高质量发展战略指引下,国家密集出台支持高校毕业生返乡创业的政策文件,将青年人才回流乡村作为缓解农村空心化、带动就业增收和激发创新活力的战略支点。

返乡创业大学生作为城乡双重资源的联结者,具备较强的知识基础、项目管理意识和网络平台运作能力,他们的创业行为不仅是个人职业选择,更蕴含着“城市知识——乡村场景”迁移背景下的新型社会转型机制。与传统农户创业不同,大学生返乡创业项目多呈现出技术驱动、品牌意识强、社会影响广的特征,兼具产业效益与社会价值。

一、面临的问题与发展阻碍

(一)创业项目缺乏可持续发展能力

从当前创业模式来看,大多数返乡创业大学生项目集中在农业电商、文旅融合、绿色种养等领域,虽具一定创新性,但普遍存在项目生命周期短、资金链紧张、盈利路径模糊的问题。部分创业者缺乏企业化运营能力,项目商业模式不清晰,产品市场不稳定,导致创业动力不足,退出率偏高。由于缺乏上下游产业支撑,创业成果难以与本地经济结构深度融合,出现“创业浮于表面、效益难以下沉”的现象。

(二)农民参与程度不足,协同体系缺失

创业项目的社会效益在很大程度上依赖于本地居民的深度参与与协作支持。在实际中,许多创业项目由于组织机制单一、利益分配不清、能力赋能不足,未能有效将农民纳入项目治理结构之中。部分村民对“高频知识型创业模式”理解困难,参与意愿不强,甚至存在观望与抵触情绪,阻碍了项目的社会联动性和共建共享机制的形成。

(三)政策落实机制存在执行断层

尽管中央与地方政策对返乡创业提供了较为完整的制度设计,但在政策传达、资源落实与基层服务环节仍存在不断断层。一些地方缺乏政策专员与创业指导服务机构,导致政策申请流程复杂、信息渠道不畅,资金兑现周期长,严重削弱了政策的可达性和精准性。此外,创业者反映较多的问题是“政策内容虽丰富但缺乏个性化匹配”,即现有政策不能精准满足不同

创业阶段和领域的发展需求。

(四)青年创业者返乡适应障碍突出

青年群体尤其是大学毕业生,返乡过程中常常面临认知落差与社会融入困难。一方面,城乡之间的生活节奏、资源结构与组织文化差异较大,创业者在理念上与基层干部或村民之间存在沟通障碍;返乡大学生缺乏本地人脉与协同网络,难以快速构建有效资源整合体系。

(五)基层治理与创业服务体系薄弱

从服务体系角度看,当前乡镇一级缺乏系统的返乡创业支持平台,创业服务多停留在政策文件发布和咨询服务层面,缺乏真正落地的创业孵化器、众创空间和定制化培训体系。村庄层面也普遍缺乏协同组织或指导团队,返乡项目在土地对接、群众协作、政府配套等关键环节缺乏高效的组织支持,导致“创业者孤军奋战”的现象频繁出现,严重制约了社会效益的纵深发展。

二、对策建议

(一)政策层面:完善返乡创业配套支持体系

1. 构建全周期支持体系,强化政策梯度供给。围绕返乡创业项目的“启动——成长——扩展”三阶段,建立分阶段、分类别的政策支持清单。在初创期提供创业启动补贴、贷款贴息、注册便利;在发展中后期支持基础设施建设、物流补助、平台接入等运营类支持;在成熟期引导项目向品牌建设、绿色转型、科技升级方向发展。通过动态分层供给,形成覆盖创业全过程的立体化扶持结构。

2. 推动政策精准匹配,提升政策与需求契合度

以创业类型与区域特征为双维度基础,开发“项目类型+地域资源+政策工具”的精细化政策工具包。如针对农业电商项目重点扶持电商平台对接、直播带货培训;对文旅类创业给予用地审批绿色通道、文化资源整合支持。通过分类施策,增强政策工具对创业真实困境的靶向性。

3. 强化基层执行能力,完善一站式服务机制

在乡镇和县城层面推动设立“返乡创业一站式服务窗口”,整合政策咨询、申报材料指导、申报进度跟踪、资金发放管理等职能,减少多头跑、信息堵。鼓励地方设立专职创业联络员,作为政府与创业者之间的政策桥梁,常态化开展政策宣讲、定向对接与疑难解答,提高政策响应速度与创业信心。

(二)服务层面:建立创业咨询、培训与孵化网络

1. 搭建基层创业服务平台,推动服务下沉常态化。针对县乡两级服务资源不足的问题,建议建设以“乡镇+村级创业联络点”为基础的创业服务平台网络。整合乡镇农服中心、文化站、党建阵地等现有资源,设置政策咨询、注册指导、资金申请、创业备案等一体化窗口,实现“村级响应、乡级对接、县级统筹”。推动创业服务“前移一公里”,让政策与服务走到创业

者身边。

2. 完善创业培训体系,强化实用技能与经营能力提升

依托地方高校、职业院校校、涉农龙头企业等机构,构建分层分类的培训体系。对初创群体开设政策解读、财务入门、电商运营等基础培训,对成长型项目则提供商业模式构建、产业链整合、品牌战略等进阶课程。同时强化培训与实际创业项目对接,推动“理论+实践+孵化”联动机制,解决“学用脱节”问题。

3. 建立项目孵化与跟踪服务机制,构建创业陪伴体系

推动各地依托农业科技园区、青年创业基地、返乡创业示范园设立创业孵化中心,为项目提供办公空间、共用设施、法律财务咨询与对接服务等。孵化平台要配备专人跟踪项目发展,提供从创意孵化、市场测试、品牌落地到后期融资的全流程支持,形成“陪跑式”创业孵化路径,提升创业项目存活率与成长性。

(三)人才层面:高校赋能,鼓励青年有序返乡

1. 强化高校育人导向,推动“返乡创业意识”前置。建议在高校课程体系嵌入乡村创业、农村社会学、新农科实践等模块,构建“专业学习+乡村场景+项目实践”的立体式教育路径。将返乡创业纳入高校思想政治教育与生涯规划指导中,培养学生对“三农”工作的责任感与情感认同,为返乡创业提供思想储备与价值导向。

2. 建立高校与地方常态化合作机制,推动项目落地对接

推动高校与地方政府、企业、村庄建立长期共建机制,实现高校人才资源与乡村创业项目精准对接。可通过建立“高校+村庄+项目”三方协议,实现高校为在地创业团队提供技术指导、产品设计、数据分析与品牌传播等服务,形成“高校赋能——项目转化——成果落地”的闭环。鼓励高校设立“驻乡辅导站”,由研究生或青年教师驻村指导返乡创业项目,增强在地链接能力。

3. 支持高校创业成果在乡村转化,提升知识赋能效率

鼓励高校将实验室成果、课题研究、学生竞赛项目等创业型成果优先在乡村转化,探索建立“校地科技成果转化绿色通道”。建立校地合作基金或专项计划,对高校推荐并在落地地的创业项目给予资金优先扶持与孵化资源倾斜。推动知识产权转移、成果许可与技术服务市场化机制建设,提升高校创新资源的实际转化率。

4. 鼓励高校毕业生分阶段、分区域返乡,建立“柔性回流”机制

针对当前青年“想返乡但不敢返”“返乡难坚持”的现实问题,探索构建“弹性返乡”模式。支持高校毕

业生以“周末返乡创业”“假期回村孵化”“远程指导运营”等多样化方式,逐步实现身份转换与角色嵌入。鼓励各地建立返乡创业“预热机制”,提供“回村见习”“产业共建”“创新实践”等前期准备平台,降低直接返乡创业的失败风险。

(四)社会支持层面:鼓励社会资本参与乡村创业支持

1. 引导多元资本下沉乡村,构建“产业联合”共赢机制

鼓励各类社会资本特别是民营企业、产业基金、农业龙头企业等与返乡创业大学生项目建立合作关系,实现“创意+资本”“小项目+大平台”的互补共建模式。政府可通过设立“乡村创业投资引导基金”,采用股权投资、风险共担等方式引导资本投入农业科技、生态农业、乡村旅游、农村物流等领域。

2. 鼓励公益组织和企业参与社会价值共建

引导公益组织、基金会关注返乡创业在文化传承、乡风文明、生态保护、教育帮扶等社会议题上的外溢价值,推动“公益+创业”模式发展。如支持非遗项目活化、电商助农平台建设、乡村教育创业等社会创新型项目落地。鼓励大中型企业通过“乡村帮扶专项资金”“乡村创业合伙人计划”等方式对接大学生创业项目,开展品牌联营、人才共育与社会传播合作,形成良性协同。

3. 优化农村公共资源配置机制,提升创业承载能力

推动地方政府对农村闲置资源进行系统梳理与整合,如空闲校舍、废弃厂房、闲置宅基地等,探索低成本、长期稳定的资源支持机制,构建“政府供给——项目转化——资源共治”链条。支持创业项目通过“合作运营”“村企共管”等方式参与集体资源运营,提升村庄整体创业承载力与治理参与度。

三、结语

大学生返乡创业不仅是单一的经济行为,更是乡村振兴战略的实践载体和社会创新的重要形式。其社会效益的持续释放,必须依托政策的精准设计、服务的系统供给、社会的广泛支持与人才的有序引导。辽宁省作为返乡创业活跃区域,具备较强的制度基础与人才潜能,应以此为契机,探索更多可推广、可复制的社会效益提升路径。未来,应将返乡创业大学生作为“新时代乡村建设骨干”,打造有制度保障、有技术支撑、有社会嵌入、有文化根基的返乡创业支持体系,实现从“人才下乡”到“社会重构”的战略转型,为中国式现代化提供基层样本与青年路径。

基金项目:辽宁省社会科学规划基金课题《基于乡村振兴战略辽宁地区巩固脱贫攻坚成果的政策研究》阶段性研究成果,编号:L21BJY022。