

How to Do a Good Job under the New Situation of Retired Personnel Letters and Visits Stability Work of Several Thinking

Penghai Zhang

Sinopec Xinxing Company Yexing Branch, Beijing, 100083, China

Abstract

Under the background of social change and economic development, the research on the stable work of retired letters and visits is particularly important. With the increasing trend of population aging, the status and influence of retired people in the society are becoming increasingly prominent. As an important part of the society, the protection of their legitimate rights and interests and the satisfaction of their psychological needs are directly related to the harmony and stability of the society. At the same time, with the development of information technology, the ways and channels of retired letters and visits are also constantly changing, which puts forward new challenges and opportunities for the stable work of letters and visits. Therefore, it is of great significance to deeply explore the stable work of retired people's letters and visits under the new situation and to explore effective solutions. This paper aims to provide reference for government departments and relevant institutions through the systematic analysis and discussion of this field, so as to better serve the retirees and promote the sustainable development of social harmony and stability.

Keywords

new situation; retired people; letters and visits; stable work; thinking

如何做好新形势下离退休人员信访稳定工作的几点思考

张鹏海

中国石化新星公司业兴分公司, 中国 · 北京 100083

摘要

在社会变革和经济发展的背景下, 离退休人员信访稳定工作的研究显得尤为重要。随着人口老龄化趋势的不断加剧, 离退休人员群体在社会中的地位 and 影响日益突出。他们作为社会的重要组成部分, 其合法权益的保障和心理需求的满足, 直接关系到社会的和谐稳定。同时, 随着信息技术的发展, 离退休人员信访的方式和渠道也在不断变化, 这对信访稳定工作提出了新的挑战 and 机遇。因此, 深入探索新形势下离退休人员信访稳定工作, 探索有效的解决方案, 具有重要意义。论文旨在通过对该领域的系统分析和探讨, 为政府部门和相关机构提供参考, 以更好地服务离退休人员, 促进社会和谐稳定的持续发展。

关键词

新形势; 离退休人员; 信访; 稳定工作; 思考

1 新形势下离退休人员信访工作的特点

1.1 多样化的信访途径和方式

信息技术的进步和社会网络的广泛覆盖, 让退休和离职的人员能够通过各式各样的渠道和方法表达他们的诉求, 过往的信访方式主要借助书信、电话、传真等手段, 而如今, 互联网、电子邮件、社交媒体等新兴平台已逐渐成为人们表达诉求的关键渠道, 这种多元化的上访途径让大众能更加方便地陈述己见和需求, 同时也给信访机构带来了管理和反馈上的崭新考验。

1.2 信息化带来的效率提升与风险挑战

随着政府部门将信访业务纳入信息化轨道, 退休和离职人员的来信来访处理速度得到了显著提高, 政府部门能借助信息系统, 迅速将信访信息输入系统, 进行深入剖析, 并及时作出反馈, 从而有效提升信访工作流程的效率和精准度, 随着信息技术的飞速发展, 数据安全和个人隐私成为新的挑战, 尤其是对于退休的老年群体, 守护他们的个人信息安全显得格外关键。

1.3 关注焦点的转移和多元化诉求

在当前环境下, 退休人群的关注点和需求正经历转变, 在确保吃穿不愁、身体健康这些老生常谈的基础上, 大众对退休后的福利、养老的级别和标准, 以及各项权益的维护

【作者简介】张鹏海 (1983-), 男, 中国山西忻州人, 本科, 从事后勤服务中政工管理研究。

上的声音也是与日俱增，伴随着社会架构的演变，各式各样的退休人群呈现出各自的愿望与需求，政府机构需深入剖析并精准回应这些多样化的呼声，确保迎合各类群体的特定要求。

1.4 法治化建设与信访制度创新

随着国家法治建设的不断深入，退休老同志的来信来访工作更加重视法律途径来解决问题，政府部门在处理信访问题时，加大了对法律法规的宣传力度，提升了退休人员和离休人员运用法律武器保护自身权益的能力。例如，信访领域不断推陈出新，完善机制；设置专门的信访督查系统，强化对信访事项的接收与处理的监管，旨在增强信访工作的开放性和公平性。

2 新形势下离退休人员信访工作的挑战

2.1 人口老龄化与养老需求增加

伴随着老年人口比例的稳步上升，退休群体规模持续壮大，对于养老服务的需求也随之水涨船高，他们对于养老保障、医疗保障、社会福利等方面的期望愈发迫切，受制于资源的约束和体制机制的漏洞，老年照料服务在提供与需求之间形成了显著不平衡，这不仅推高了退休群体信访的频次和问题的多样性，也对信访职能提出了更为严峻的挑战。

2.2 信息化技术应用与信息安全风险

伴随着信息技术的高速进步，退休老人在表达诉求和意见时，所采用的途径愈发丰富，涵盖了传统的写信、拨打电话，到现代的电子邮件、社交媒体等多种形式，虽然信息技术的应用提高了信访流程的运转速度，但同时也带来了信息安全的挑战，个人信息安全事件层出不穷，特别是老年群体，容易遭受网络诈骗的侵害，这给信访事务的管理和安全预控带来了前所未有的挑战。

2.3 信访管理与矛盾调解难度加大

在社会转型和利益格局重塑的大背景下，退休老同志的来信来访现象显现出类型众多、情节曲折的特征，他们所提出的请求，囊括了私权、退休待遇、公共服务等多个领域；此外，信访事宜常常背后隐藏着复杂的权益纠葛与激烈的矛盾对撞。政府部门在处理信访和调解矛盾的过程中遭遇了不少挑战，如确保退休和离职人员的合法权利、协调不同方的利益、防止信访问题蔓延等，这些都对信访管理以及调解技巧提出了更严峻的考验。

2.4 法治建设与制度创新压力

随着法治社会的持续构建，退休族对法律条文和自我保护的认知逐步提升，对信访活动提出了更深的法治层面的期待，政府机构必须不断推陈出新，优化信访机制，增强处理来信来访的公开性与公平性，加固法律框架下的信访问题解决力度，旨在满足退休老同志的合理需求，推动社会的稳固与和谐进步。

3 做好离退休人员信访稳定工作的策略

3.1 加强政策宣传和法律教育

首先，相关部门需运用各式渠道方法，向退休和离职人员普及相关方针，借助政策讲解会、政策宣传单、广播电视及网络等渠道，对退休和离休群体深入解读养老保险、医疗保障及社会福利等相关政策。此举能帮助已经退休的人员掌握自身的合法权益及享受到的政策利好，加强他们对政府的信赖与拥护，有效降低信访问题的产生。其次，对退休和离职的老同志进行法律意识的培养和加强，是提升他们维护自身合法权益能力的关键途径。相关部门可以通过举办法律知识讲座、发放法律手册、制作法律宣传片等形式，向退休和离职的人员普及与他们的日常生活、养老保障、权益维护等紧密相连的法律法规，借助法律知识普及，离退人员能洞察权益与责任，掌握正规手段保护自己的合法利益，远离无序上访和错误维权；政府机构可以依靠社区、官方组织以及各类社团等平台，推行专门的政策解读和法律普及活动。社区养老，不只是休闲娱乐，政策法律双管齐下，让夕阳生活更智慧。最后，在离退老人社团与志愿团队中布局法律帮助站，开展法律问答与辅助工作，搭建政策信息发布平台、法律知识普及专栏等，保障离退休人员能随时接触到所需信息和知识。

3.2 建立健全信访工作机制

打造一套完善的信访接待流程，对于稳妥解决退休和离休人员的来信来访事宜，具有决定性的意义，此制度流程应涵盖接收、处理、跟踪反馈及监管等步骤，确保信访事务的顺畅执行与离退人员问题的妥善解决。

首先，在处理民众来信来访的初始阶段，官方机构应当构建起多元化的接收渠道，确保退休和离职的人员能够轻松地表达他们的诉求，涵盖书信、电话、网络等多种途径，让信访处理变得更加方便快捷。打造一个整合的信访接待系统，实现信访数据的集中处理，使得信息能够互通有无，案件处理更加灵活高效，从而助力信访职能的协同运作和整体效能的提升；其次，在处理阶段，须深化对信访事项的分类管控与层次解决，针对信访事宜的特性及其关键性，实施差异化的处理手段和办法。面对那些清晰明了的信访事宜，我们可以通过精简流程、迅速办理的方法来彻底解决；面对那些错综复杂且影响深远的上访事宜，必须启动专门的调研和勘查流程，通过周密的协调机制，确保每一个难题都能得到细致入微且有效的处理。同时，必须构建一个统一的管理体系来处理信访问题，指定专门的部门和人员负责，强化对信访事项的持续监督，保障难题能够迅速解决并且处理得当；最后，需在回访与监控流程中，打造完善的信访追踪反馈机制和监督体系，实时掌握信访事项的处理进展，倾听离退休人员的声音，收集他们的反馈，以加强对信访工作的监管和评价。实施周期性的跟进访问，并开展满意度评估，旨在掌

握退休离职群体对信访流程的满意程度与信任水平，洞察潜在的瑕疵与短板，进而对工作流程进行即时优化，提升整体机制的效率。

3.3 优化养老服务和保障机制

养老服务与保障机制的优化，对于妥善解决退休和离休人员信访问题具有关键作用，退休群体是社会的关键部分，他们的养老服务和保障状况直接挂钩他们的生活水平和幸福感，所以，改善养老服务和保障体系非常关键。

首先，官方机构应当积极投建和升级改造养老场所，从而提升养老服务的品质与标准，囊括增设养老场所、扩充养老场所版图、升级养老设施、提高照护人员职业技能、增加养老服务种类，以迎合退休群体的多元化养老诉求。借助社会资本和多渠道的投入，增加养老服务资源的供给，优化养老服务的水准，从而提升退休群体的幸福感。其次，政府机构应当逐步对退休人员的养老保障体系进行优化，提升养老资金的发放标准，以保障那些已经离开工作岗位的人士能够维持稳定和体面的生活。涵盖适时提升退休金门槛，重塑退休金分发体系，打造健全的退休金调整框架，以保证退休金数额能与市场消费水准及经济增势同步提升，同步强化养老金的治理与监管，确保其安全稳固，从而提升退休群体的养老保障质量。最后，政府机构应当加大对养老服务业的监督管理力度，确保退休群体的合法利益得到充分保障，从而提升他们的满意感和信任感。打造完善的养老服务机构管理框架，实施入市和离市严格把关，加大力度对养老服务机构进行不间断巡查监管，严惩违反规定的现象，保障退休群体的合法利益，政府部门需加大对养老服务业的推广与教育投入，提升服务提供者的职业认识和服务质量，增强退休群体对养老服务的信赖与满足感。

3.4 促进社会和谐稳定发展

确保退休和离职人员的来信来访工作稳定，是推动社会和谐与持续发展的关键策略之一，作为社会的中坚力量，退休族的满足感与幸福感是社会稳定和谐的晴雨表，政府机构必须出台一连串策略，以推动社会的和谐与稳定发展，同时减轻退休和离职人员的不满和呼声，有效降低信访案例的频繁出现。

首先，官方机构应当加码社会福利架构，助推退休群

体生活品质与满足感的双提升，提高退休金的发放标准、优化医保体系、打造高品质养老护理，多管齐下确保老有所养、病有所医，提升老同志的满足感和存在感。其次，政府机构能推动就业与创业的繁荣，为退休族提供更宽广的成长路径和决策余地。通过举办各种技能提升课程、出台支持创业的优惠政策等手段，助力退休和离休群体最大限度地发挥个人才能与长处，达成个人价值的实现，提升他们融入社会的积极性与认同感。再次，政府部门应当提升对这些正处于生活困境中的老离职人员的社会支援力度，助力他们解决面临的种种实际问题。通过完善社会救助体系、提升救助强度、精确识别救助对象等手段，保障退休和离休人员的基本生活权利，缓解他们的不满和诉求。最后，官方机构必须强化对社会冲突的调解与消除，迅速回应退休和离休人员的正当要求，避免纠纷升级和信访问题的产生。打造一个立体化、多元化的矛盾解决体系，深化与退休老同志的互动交流，掌握他们的所思所盼，主动预防和处理可能出现的矛盾冲突，为推动社会全局的和谐稳定与持续进步贡献力量。

4 结语

面临当下新情势，退休老同志上访与稳定工作的探讨至关重要，深入洞察退休老同志的所思所需，量身定制政策条款，确保他们的合法利益不受侵害，为社会的和谐稳定保驾护航，深化探究后，我们能够持续优化退休人员和离休人员的服务系统，增强信访事务处理的专业性和实效性，推动社会向着和谐发展进步，我们全力以赴，旨在为退休老人提供卓越服务，为社会和谐与稳定作出积极贡献。

参考文献

- [1] 李永忠.做好离退休人员管理服务工作的思考[J].学习月刊,2016(4):90.
- [2] 李淑泉.新形势下如何提高离退休工作政治水平的思考[J].管理观察,2016(35):86-88.
- [3] 王从越.浅论企业离退休人员的管理与服务[J].知识文库,2017(22):186.
- [4] 余雨利.浅谈企业离退休信访工作的几点体会[J].东方企业文化,2012(14):123.
- [5] 何军.加强国有企业离退休人员维稳信访工作的思考[J].现代妇女(下旬),2014(11):442.