

近五年我国高校信访工作研究综述

高山^a, 魏莉莉^b

(浙江理工大学, a. 党委办公室; b. 学生处, 杭州 310018)

摘要: 高校信访工作是我国信访制度体系中的重要组成部分,有利于解决校内实际问题,化解潜在矛盾,促进校园和谐发展。文章对近五年来学界对高校信访工作的研究成果进行系统梳理,从高校信访工作的意义、特点、存在的问题、建议及对策等方面进行了分析,报告了研究中取得的新进展,并指出目前研究存在的问题和不足,为进一步深入高校信访工作研究提供参考。

关键词: 高等学校; 信访工作; 研究综述

中图分类号: G472.2 **文献标志码:** A

0 引言

2007年,中央提出信访工作的关键在基层,应高度重视基层信访工作。党的十八大报告指出,要“建立健全党和政府主导的维护群众权益机制,完善信访制度”。高等学校作为一种特殊的基层单位,人员多,事务杂,特别是在高等教育改革发展的关键阶段,矛盾纠纷特别突出,信访工作尤为重要。

近年来,随着高校信访工作的逐步开展,关于高校信访的研究也丰富起来。目前,关于高校信访的研究主要包括:一是从构建安全和谐校园、推进学校民主管理的角度探讨信访工作的作用与意义;二是分析新时期尤其是网络时代背景下信访工作的特点、成因,并提出应对策略;三是立足高校信访工作实际提出做好信访工作的要求和建议等。

本文从2008年开始采集数据,选择了《中国期刊全文数据库》、《中国优秀硕士学位论文全文数据库》、《中国博士论文全文数据库》,以高校、信访为检索词,检索2008—2012年的所有文章,共检索到77篇。其中,2008年11篇,2009年8篇,2010年13篇,2011年13篇,2012年12篇。本文拟对这些研究成果进行综述,以期推动高校信访工作的理论研究和实践活动进一步发展。

1 关于高校信访工作重要意义的研究

近五年的研究都十分肯定高校信访工作的重要意义。瞿明丽^[1]认为高校信访工作是我国信访制度体系中的重要组成部分,也是党的思想政治工作和群众工作的重要组成部分,有利于解决师生实际问题,化解校内潜在矛盾,促进校园和谐。沈琼和许泽浩^[2-3]还认为,不能将高校信访工作仅仅看成是解决问题的途径和手段,而应看成联络师生感情的融合剂,构建和谐校园的发酵剂,促进学校又快又好发展的助推器。高校信访工作的好坏,反映了学校管理层的工作作风和服务意识,也反映了学校对于出现问题的态度和应对能力,关系到学校党政领导在全校师生及社会公众心目中的形象。正如国家信访局前局长王学军所说:“信访工作是党和政府的重要工作,是构建社会主义和谐社会的基础性工作,是为人民群众排忧解难的工作,是党群众工作的重要组成部分……要把信访工作放在党和国家工作的全局中去思考、去谋划、去推进,实现抓信访、保稳定、促发展。”^[4]

2 关于高校信访工作特点的研究

都基辉、王良鹏等多位研究者从高校信访对象、

信访内容、信访形式以及信访与依法治校的关系等方面剖析了高校信访工作的特点^[5-8]。

2.1 信访对象的特殊性

高校信访工作的对象主要是在校学生和教师,具有知识层次高,思想活跃,法律意识、维权意识强的特点,十分关注学校发展和自身利益,因而提出的信访问题较深刻,对信访工作质量的要求也比较高。近年来,高校信访对象的范围也在逐渐扩大,毕业生、离退休教师、学校聘用的合同制员工、学生家长以及其他社会人员也积极通过信访途径反映问题,甚至有校外矛盾寻求校内解决的趋势。

2.2 信访内容的特殊性

高校信访的内容具有热点、难点问题集中、涉及面广、现实性强、矛盾易激化易扩散等特点,处理难度较大。随着高校办学规模不断扩大,高等教育改革深入推进,高校信访工作的涉及面也越来越广,教育教学、职称评审、工资待遇、后勤服务等都是师生关注的焦点,成为矛盾和利益冲突的触发点,如果处理不好容易激化矛盾。此外,高校信访还具有较强的阶段性和周期性规律。

2.3 信访形式的特殊性

除传统的来信、来电、来访外,通过电子邮件、网上信访平台反映信访问题已经成为主要的信访形式,还有部分师生会通过各种社会关系、新闻媒体或网络论坛、微博反映问题、发表看法,使得信访背景复杂化,社会影响扩大化,给高校信访工作带来很大压力。

2.4 信访与依法治校的尴尬关系

因信访人员对学校各类规章制度的不了解和不信任而产生的信访不在少数,“信访不信法”的情况比较突出。很多信访人员认为,信访能解决正常途径解决不了的问题,信访过程中找的领导级别越高就越能解决问题,越级上访的现象比较严重,甚至发生过激行为,体现出一定程度的趋上性和对抗性。

3 关于高校信访工作存在问题的研究

3.1 依法治校水平有待提高

李壮晖等^[9]研究者认为,主动进行党务公开、校务公开和信息公开,做好日常性的沟通是从源头上解决信访问题的关键。但目前部分高校还没有“三公开”的意识,很多学校的“三公开”工作落实不到位,学校的管理运作模式有待规范,各类规章制度、办事程序等有待进一步明确、完善和公开,对高校如何进一步加强依法治校、依法行政、依法治教提出了

更加严格和迫切的要求。

3.2 高校信访的权威问题

许泽浩等^[3]认为,大部分高校没有独立的信访机构和专职的工作人员,信访工作由党委办、校长办、纪委办或工会的兼职人员办理,由于机构的级别较低、权威不足或能力不足,造成信访工作流于形式,应付问题、回避矛盾的现象严重。

3.3 高校信访工作流程的问题

都基辉等^[10]指出,高校信访工作在接访制度、信访问题采集制度、解决途径、回馈渠道等环节都存在问题,造成信访工作十分被动,信访件不能及时办结,来访人满意度较低,信访工作的桥梁纽带作用不能正常发挥。

3.4 高校信访人员工作能力的问题

李志博^[11]认为信访工作人员对信访问题的处理态度和应对能力存在问题,对信访问题的处理过于滞后,贻误了解决问题的最佳时机,导致问题难以解决。另外,机关作风也在一定程度影响了信访工作效能。

3.5 高校信访工作的信息效能发挥问题

李壮晖等^[9]指出,目前高校信访工作多数是被动型的,停留在信访反映问题、暴露矛盾、查找原因,再“头痛医头、脚痛医脚”式的管理整改模式,不重视信访调研功能,难以更全面、更准确地汇集师生员工的意见和建议,无法主动应对和改进工作,使信访信息难以充分发挥为学校民主科学决策提供的前瞻性、预测性作用。

4 关于做好高校信访工作的对策建议的研究

针对高校信访工作中存在的问题提出对策建议是这一时期研究的重点,共有50余篇文章论述了高校信访问题的对策建议。主要从以下几个方面展开。

4.1 高校信访事项处理原则,工作保障研究

王良鹏^[12]和黄炳坤^[7]指出,由于高校信访工作的特殊性,要特别注意坚持“依法办理、及时高效、合情合理”的原则。李世倬指出,在处理信访事项过程中要树立“立足全局、辩证发展、柔性化处理”等思想观念。李志博^[11]、杨庆等^[6]认为,学校领导要破除对信访工作的两种错误认识:一是信访工作可有可无的倾向,二是信访是闹事、无理取闹的倾向。肖光军^[13]、梁高峰等^[14]还认为,高校应在国家相关信访法规的基础上,结合学校实际,制定信访制度,促进信访工作规范化和法制化;要加强领导,成立以一把

手为领导的信访工作领导小组或专门的信访机构。张志国等^[15]、熊英等^[16]提出,要加强信访队伍建设,配备专门的工作人员,并要加强学习和培训,提高信访工作的执行力。

4.2 高校信访工作处理机制、工作程序研究

秦利军等^[17]、陶伟华等^[18]指出,要进一步畅通信访渠道,拓展网络信访平台,开展校领导主动下基层调研活动,变群众“上访”为领导“下访”;要建立二级信访网络,坚持“首问负责制”,畅通学校领导与师生之间的沟通联系。完善信访事项处理机制,规范工作流程。建立分级负责的领导责任制,形成各级领导对信访工作齐抓共管的局面和“基层问题解决在基层”的工作思路。切实做好督查督办工作,建立有效的沟通协调机制和限期办结制度,及时解决问题,减少重复劳动;切实做好反馈工作,坚持“件件有着落,事事有答复”。建立信访工作奖惩制度,引入考核机制,明确责任归属。陆锦冲等^[19]还提出,要重视做好后续工作,检查信访办理效果,避免重复信访。

4.3 信访信息分析研判工作,信访事项调研预警机制研究

杨健等^[20]、沈琼^[2]指出,要做好信访信息分析研判工作,提炼信访热点、难点问题,不断总结信访工作的规律,增强工作的预见性和针对性,发挥参谋助手作用。方喆^[21]、赵玉珍等^[5]指出,要加强信访工作调研,建立矛盾纠纷排查化解机制和舆情分析机制,及时掌握师生员工的思想动态,注重从民意中分析矛盾,从舆论中预测矛盾,工作重心从事后处理转移到事前化解上来。还要积极构建突发事件预警和应急处理机制。

4.4 强化源头治理,加强依法治校研究

廖明^[22]、王良鹏^[12]提出,加强依法治校,把高校以及职能部门的权力纳入法治轨道,依法授权、依法行政、依法接受制约和监督,实现科学管理,民主监督,切实维护师生员工的合法权益。推进党务公开、校务公开和信息公开工作,与信访工作形成良性互动。都基辉等^[10]提出,要建立重大决策信访风险评估制度,重点对决策是否符合国家法律法规、相关政策及学校相关规章制度,是否符合学校各利益群体的诉求,是否存在引发信访或群体性事件、重大公共安全隐患及可能引发学校不稳定因素的其他方面进行信访风险评估。陆锦冲还提出,要加强行政效能监察,提高信访工作的事前防范。

此外,还有关于高校信访工作方法、工作体会以

及信访工作与依法治校的关系、信访档案管理、信访监督机制、民办高校信访工作等方面的研究^[23-25]。

5 总结评述

总的来说,近五年高校信访工作的研究成果较为丰硕,为进一步深入研究奠定了良好基础。但是,我们也应当清醒看到当前研究存在的不足之处,主要表现在以下3个方面。

5.1 对于高校信访工作意义的认识还不够深刻

现有的研究只是从被动消极层面看到信访工作能解决问题、化解矛盾、树立形象、促进和谐,较少论述到信访工作是依法治校的重要环节,在发挥立德树人作用、促进高校内涵式发展等方面具有的重要价值。

5.2 对于高校信访工作机制的研究还比较薄弱

近五年,只有都基辉和陶伟华根据自己学校的信访工作实践,进行了信访工作机制研究,多数研究还是集中在对高校信访工作的现状提出建议和对策上,显得浮泛而零散,缺乏系统性。

5.3 对于高校信访工作顶层设计的研究还不多

依法治校是高校信访工作的顶层设计,但近年来的研究多是就信访而信访,只有谢友庆^[26]对依法治校和高校信访工作的关系进行了论述,虽然余应坤等^[27]研究者也提到依法治校、校务公开、听证会制度等,但是依法治校作为从源头上遏制信访事件的关键作用没有得到应有的重视,缺乏从全局视野、全校工作的高度进行研究。

上述这些情况提示,目前高校信访工作中存在的一系列理论和实践问题,尚有待于学界进行更加系统和深入地研究。只有在现有基础上不断地加深研究,并借鉴国外的研究方法,才能促进我国高校信访工作理论研究和实践活动的进步,才有利于校园的和谐稳定与学校的科学发展。

参考文献:

- [1] 瞿明丽,蔡江.新时期高校信访工作的思考[J]. 华中农业大学学报:社会科学版,2008(3):118-120.
- [2] 沈琼.新时期高校信访工作的研究与探索[J]. 南京航空航天大学学报:社会科学版,2009(3):93-95.
- [3] 许泽浩.论新时期的高校信访工作[J]. 广东工业大学学报:社会科学版,2009(3):15-17.
- [4] 王学军.关于加强改进信访工作和应对群体性事件工作的认识和思考[J]. 中共中央党校报告选,2010(9):16-25.
- [5] 赵玉珍,陈岳堂.新时期高校信访工作的特点及其对策

- 研究[J]. 当代教育论坛, 2007(9): 108-109.
- [6] 杨 庆. 新形势下高校信访工作的特点、成因及对策[J]. 药学教育, 2008(5): 14-16.
- [7] 黄炳坤. 新形势下高校信访工作特点与对策研究[J]. 兰州教育学院学报, 2011(3): 95-96.
- [8] 马振家. 浅谈新时期高校信访工作的成因、特点及对策[J]. 高教研究与实践, 2010(1): 48-50.
- [9] 李壮晖. 新时期高校信访工作的问题与思考[J]. 广东教育学院学报, 2009(4): 35-39.
- [10] 都基辉, 赵 萌. 关于加强高校信访工作建设的思考[J]. 北京科技大学学报: 社会科学版, 2010(9): 165-169.
- [11] 李志博. 论当前高校信访存在的问题及应对策略[J]. 西安社会科学, 2010(1): 59-61.
- [12] 王良鹏. 高校信访的特殊性及处理原则[J]. 剑南文学: 经典教苑, 2011(12): 345-346.
- [13] 肖光军. 浅谈新时期如何提升高校信访工作水平[J]. 重庆科技学院学报: 社会科学版, 2010(12): 51-53.
- [14] 梁高峰, 吴 瑞. 试论高校信访工作防控机制的构建及其效能发挥[J]. 武汉公安干部学院学报, 2010(1): 28-30.
- [15] 张志国, 刘亚平. 做好高校信访工作的几点思考[J]. 中国科教创新导刊, 2011(14): 134.
- [16] 熊 英. 高校信访工作之我见[J]. 改革与开放, 2010(10): 107-108.
- [17] 秦利军, 林伟强. 论新时期高校信访工作[J]. 科技资讯, 2006(20): 115.
- [18] 陶伟华, 李 伶. 高校信访工作机制的构建与实践[J]. 国家教育行政学院学报, 2010(7): 64-66.
- [19] 陆锦冲, 丁建生. 刍议高校信访监督机制的创新[J]. 人民论坛, 2011(8): 166-167.
- [20] 杨 健, 马福君. 如何做好网络环境下的高校信访工作[J]. 秘书之友, 2008(12): 30-31.
- [21] 方 喆. 浅谈在网络环境下如何做好高校信访工作[J]. 中国高新技术企业, 2009(7): 50-51.
- [22] 廖 明. 对高校信访工作的几点思考[J]. 企业家天地, 2008(5): 203.
- [23] 李晓霞. 高校信访档案的管理[J]. 办公室业务, 2011(8): 57-58.
- [24] 沈俊美. 民办高校信访工作初探[J]. 秘书, 2011(6): 21-24.
- [25] 韩 流. 我做高校信访工作的几点体会[J]. 秘书工作, 2008(3): 63-64.
- [26] 谢友庆. 新时期实施依法治校与加强高校信访工作的关系探析[J]. 学理论, 2010(25): 191-192.
- [27] 余应坤. 对当前高校信访工作的思考[J]. 学理论, 2012(5): 140-141.

Research Summary on University Petition Work over Recent Five Years in China

GAO Shan^a, WEI Li-li^b

(a. Chinese Communist Party Committee Office; b. Students Affairs Division,
Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: University petition work is an important part of Chinese petition system, which helps to solve practical problems in universities, eliminate potential conflicts and promote the harmonious development of campus. This paper systematically organizes research results of university petition work in educational circles over the recent five years, analyzes the significance, characteristics, existing problems, suggestions and countermeasures of university petition work, reports the new progress obtained in researches and points out problems and shortages existing in researches currently, which lay a foundation for further in-depth research on university petition work.

Key words: university; petition work; research summary

(责任编辑: 李启正)