

整体性治理视角完善高校信访工作的行动策略

The Action Strategy of Improving the Petition Work in Colleges and Universities from the Perspective of Holistic Governance

杨婷 邵磊

Ting Yang Lei Shao

重庆工商大学 中国·重庆 400020

Chongqing Technology and Business University, Chongqing, 400020, China

摘要: 高校信访工作是中国信访工作的重要组成部分,新时期做好高校信访工作是推动高校治理体系和治理能力现代化的重要途径。论文以“整体性治理理论”作为理论基础,主要研究和分析目前中国高校信访工作存在的问题,在此基础上提出完善高校信访工作的行动策略。

Abstract: The letter and visit work in universities is an important part of China's letter and visit work. Doing a good job in the letter and visit work in colleges and universities in the new era is an important way to promote the modernization of the governance system and governance capabilities of colleges and universities. The thesis takes the "holistic governance theory" as the theoretical basis, mainly researches and analyzes the current problems in the petition work of Chinese universities, and proposes action strategies to improve the petition work of universities on this basis.

关键词: 整体性治理;高校信访;信访策略

Keywords: holistic governance; college petition; action strategy

基金项目: 重庆工商大学 2019 年度校内重大决策咨询项目

DOI: 10.36012/sde.v2i5.2161

1 概念界定及理论基础

关于“信访”的含义,学界没有形成统一的认识。从字面意义上说,“信”就是来信,“访”就是走访^[1]。中国《信访条例》中所称,信访是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式,向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,依法论利益表达方式,实质是相关主体之间的权利博弈并在一定程度上实现权利关系的平衡。

论文以“整体性治理理论”作为理论基础。整体性治理(Holistic Governance)也叫作整体政府(Holistic Government),是一个大概念,相关词汇包括协同政府(Joined Government)、“网络化治理”(Government by Network)、跨部门协作(Cross-agency Collaboration)、水平文化管理(Horizontal Management)等^[2]。整体性治理“以满足公民需求作为主导理念”^[3],提倡“金字塔治理结构必须由分割的管理模式转变为扁

平的治理结构的网络”^[4]。论文本文认为,整体性治理理论对高校信访工作具有很好的借鉴和指导作用。

2 加强和改进高校信访工作的重要意义

2.1 是贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想的必然要求

中国共产党第十八次全国代表大会,习近平总书记就加强和改进人民信访工作做出一系列重要指示和重要论述,形成了习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想。这是以习近平同志为核心的党中央治国理政思想在信访工作上的集中体现,是做好新时代人民信访工作的根本遵循,也是指导高校信访工作的有力思想武器和强大理论工具。

2.2 是维护学校安全稳定,建设平安和谐校园的重要保障

高校信访工作处理的是信访当事人的利益诉求问题,这

【作者简介】杨婷,女,重庆人,讲师。

些问题可能存在矛盾冲突点、安稳风险点,如处理不当,将会对学校的安全稳定带来很大的负面影响。因此,做好高校信访工作是解决学校积存问题的有效手段,也是缓解高校内部问题的“安全阀”^[6]。

2.3 是提升管理服务质量,优化学校内部治理的有效途径

高校在推进改革的过程中难免会出现形势变化领先于政策和制度调整优化,管理服务与师生员工、社会的期望之间存在差距等情况。在一定程度上看,信访工作是学校管理服务水平的一面镜子,从信访中反映出的客观真实的问题正是学校今后改进管理服务方式、提高管理服务质量的努力方向。因此,做好高校信访工作对于提高学校内部治理水平具有重要意义。

3 对 C 高校近年来信访工作的分析

3.1 C 高校信访基本情况

通过调研,C 高校信访人群主要分为教职员工、学生和校外人员。信访反映的内容大致可分为三类:一是学校教职员工问题。主要涉及教职员师德师风问题等。二是学校管理服务问题。教职员工主要反映涉及校内教工宿舍周边餐饮环境等问题;学生主要反映涉及教学运行管理、教学培养教育、学生宿舍用水用电、运动场地管理、噪音干扰等问题;校外人员主要反映涉及安保人员服务态度等问题。三是咨询和要求解决问题。教职员工主要涉及请求解决教师访学期间科研认定、访学延期、专利奖金等问题;学生主要涉及请求学校协助解决校外道路噪音干扰等问题;校外人员主要为要求学校解决一些历史遗留问题。

3.2 C 高校信访工作的特点

①信访数量大且呈上升趋势。从 C 高校信访案件数据规律上看,信访案件数量呈现逐年递增的趋势。

②信访人群多样化,学生成为信访最主要群体。从三类信访人群近年的信访数据看,学生是最主要的信访人群。

③涉访事项复杂化。从近年信访反映出的各类问题可以看出,涉访领域较为广泛,信访内容复杂多样。

④信访方式复杂多样,网络信访成为信访的主流方式。近年来,C 高校信访案件主要来源于书记校长信箱、政府网上信访信息系统、政府公开信箱等渠道。

⑤历史遗留问题解决难度大。该类信访问题多数出现积访、缠访,目前调查解决此类信访问题的难度较大。

4 C 高校信访工作存在的问题

①“大信访”格局尚未真正形成

目前,C 高校信访工作的联动协调机制尚未健全,信访工作的上下互动、单位联动、齐抓共管的“大信访”格局尚未真正形成。

②信访工作机制有待进一步完善

目前,C 高校的信访工作机制还不够完善,缺少明确的责任体系和考核评价机制。

③发挥信访信息效能有待进一步加强

目前,C 高校信访工作多数停留在信访反映问题、查找原因、再“头痛医头、脚痛医脚”式的管理整改模式,对信访信息的调研以及后续利用重视不够。

④信访工作队素质能力有待进一步提升

目前,C 高校并未设立单独的信访工作部门,信访工作由学校办公室工作人员兼任,这些工作人员在处理日常工作的同时,还要负责信访工作,精力和时间不能充分保证。同时,信访工作人员获得工作培训的机会较少,有效应对和处理各类信访的能力还有所欠缺。

5 完善高校信访工作的行动策略

5.1 强化对信访工作的政治领导

一是进一步加强信访工作的领导。高度重视信访工作,建立健全信访工作领导责任制,加强学校主要领导对信访工作的领导,分管领导直接抓。二是建立校领导接待日制度。设立校领导接待日,增加师生员工与校领导联系和接触的机会,促进校领导与师生员工思想沟通,切实解决实际问题。三是做好民主协商对话工作。推动实行校院两级民主协商制度,特别是学校二级单位领导要主动增强民主协商意识,完善民主协商机制,通过主动沟通、现场办公、就地协调等方式,尽可能将信访萌芽及时化解。

5.2 完善学校内部治理制度,从源头上预防和减少信访问题发生

一是注重将学校管理事务纳入制度化、法治化轨道,建立健全内部机构组织规则、议事规则,优化各种办事流程等,

构建科学、规范、合理、有效的制度体系,为化解矛盾提供刚性依据。二是加强校内权益救济制度的建立和完善,例如,进一步优化高校师生申诉工作机制,拓宽专业救济渠道,减轻信访工作压力。

5.3 夯实各级联动工作机制,不断提高信访工作整体化治理水平

一是健全全校院两级信访管理和责任机制,形成“大信访”格局。要探索和优化学校信访工作体系,在组织机构、职能职责、人员配备等方面建立校院两级信访管理和责任机制,形成学校信访办公室接访、相关职能部门或院系承办、保卫部门保障安全的多部门联动机制。二是注重建立复杂信访协同办理机制。依据事项性质划分信访职责、明确牵头部门,相关单位要加强协助配合和对复杂信访的沟通研判,避免多头答复的情况。

5.4 加强对重大重点信访问题的过程治理,避免形成历史遗留问题从而影响学校安全稳定和改革发展

一是完善信访督查督办机制。将重点信访问题列入学校重点督查事项,加大对热点难点信访问题的督办力度。二是对学校改革发展过程中积累的重大重点信访问题,要由主管校领导亲自抓督查、抓落实,相关单位做好过程治理,确保信访难题获得解决。

5.5 注重信访结果运用,以访促改促建,不断提升学校管理服务质量

一是加强分析研判。建立和完善以访促改促建的工作机制,加强对信访案件的分析,通过报告、专报、专刊等形式呈现出来,充分发挥信访工作的最大效用。二是注重实践运用。

通过对信访案件的分析,及时找出学校政策制定与实际情况偏差或滞后之处以及学校在学生工作、教学科研、后勤保障等管理服务方面存在的问题,让师生及社会的合理诉求与政策调整、工作改进形成良性互动,促进学校科学民主决策和有效管理。

5.6 不断提高信访干部队伍的工作能力和水平

建立一支具有较高素质的信访干部队伍,是做好信访工作的重要保证。一是学校领导干部和信访工作人员要加强对信访法规、信访规范程序等的自主学习。二是在信访网络系统中,高校信访工作人员要熟练掌握网上信访办理程序,实现网上快速分流和快速反馈,完善信访公开承办、转办流程。三是信访工作人员需加强思想政治工作能力和水平的提升。有针对性地做好上访者的说服教育工作,把解决实际问题 and 解决思想问题有机地结合起来,努力转化消极信访为积极信访。

参考文献

- [1] 曹雄.整体性治理视角下信访矛盾协同解决模式研究——以上海市H区信访联合接待大厅为例[D].上海:华东理工大学,2014.
- [2] 《信访条例》第一章第二条.
- [3] 朱玉知.替代还是互补:整体性治理与分散性治理——对公共治理转型的一种回应[J].甘肃行政学院学报,2011(2).
- [4] 胡象明, 廣波勇.整体性治理:公共管理的新范式[J].华中师范大学学报(人文社会科学版),2010(1).
- [5] 任维德, 乔德中.城市群内府际关系协调的治理逻辑:基于整体性治理[J].内蒙古师范大学学报(哲学社会科学版),2011(2).
- [6] 都基辉, 赵萌, 于成文.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(3).