

高校网络信访长效机制研究

张 玲

(重庆科技学院 党政办公室,重庆 401331)

摘 要:传统高校信访因工作体制不够完善、规章制度不够健全、信访工作人员力量薄弱、信访信息不对称、信访工作效率低、信访工作程序不规范等问题,已不能完全适应信息化高速发展和高等教育深化改革的趋势。如今,网络信访正逐渐成为信访工作的一个新方向,成为民众反映诉求、表达民意的一个重要渠道。网络信访具有方便、快捷、高效、即时互动、公开透明、经济实惠的优势,高校可从完善网络信访工作制度、加强宣传网络信访工作、狠抓办信质量、加强网络信访工作人员培训、建立健全网络信访考评机制等方面构建高校网络信访长效机制,切实提高网络信访的实效性。

关键词:高校信访;网络信访;信息化;长效机制

中图分类号:G647

文献标志码:A

文章编号:1672-8580(2013)04-0096-04

信访是一种具有中国特色的实现权利救济和民意表达的重要方式和途径,它是在法制不够完善、纠纷解决机制相对缺乏、民众权利救济途径比较单一的背景下产生的,承载着社情民意的表达、国家政治的参与、行政权力的监督、权力与利益的救济等相关功能。对高校来说,信访是一项非常重要的工作,是党委和行政密切联系全校师生员工的桥梁和纽带,是听民声、知民情、诉民意、解民忧、凝民心、聚民智的重要平台,是密切联系全校师生员工的重要渠道,对促进学校党委和行政正确决策与正确实施决策、大力推进民主治校、全力保障学校内涵式质量发展及构建和谐稳定的校园具有十分重要的现实意义。

自进入 21 世纪以来,随着现代信息科学与技术和社会生活的多元飞速发展,信息化已将人们从天涯变成咫尺,人们的思想、观念、行为方式等都在发生着日新月异的变化。与此同时,自 20 世纪 90 年代始,我国的高等教育无论从教育理念还是从教育规模、办学方式方面,在教育现代化与世界信息化的过程中都经历了深刻的变革,高等教育改革的不断深化,一方面为高

校的持续发展注入了新的活力与动力,给信访工作带来了前所未有的机遇;另一方面,也引发了教育依法管理方面的新矛盾、新问题,更给高校的信访工作带来了新的挑战。

一、高校传统信访存在的问题

(一)高校信访问题的特点

1. 信访对象高知化、多元化

高校是高级知识分子、人才高度聚集的地方,承担着发展科学、培养人才、服务社会的职能,是知识、智慧、技术、人才之源。高校教师的民主意识、法制意识、参与意识,学生的自我意识,都比一般民众要强。近年来,校外人员如教师家属、学生家长等也逐渐成为学校信访的对象,高校信访对象的高知化、多元化趋势更加明显。

2. 信访问题复杂化

自 20 世纪 90 年代以来,高等教育在发展理念、教育规模等方面经历了深刻的变革,高校因合并、升本、质量与内涵式发展等变革带来了大量的信访问题,如

收稿日期:2013-05-10

基金项目:重庆市教委人文社会科学研究项目(13SKQ01)

作者简介:张玲(1980-),女,山东泰安人,讲师,硕士,研究方向:高等教育管理。

网络出版时间:2013-07-08 **网络出版地址:**<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130708.1018.001.html>

高校因合并引发了人事、待遇、住房等各方面的历史遗留问题;因后勤社会化引发了特定人群的人事、工资待遇问题;涉及高校运行的教育教学管理、学生事务、招生就业及绩效工资改革等与学校师生切身利益息息相关的问题与矛盾也层出不穷。这些问题牵涉面广,情况特别复杂,使得信访问题的处理十分棘手。

3. 信访形式多样化

随着信息化时代的来临,高校的信访形式已不再局限于来人来访、来信反映问题,信访的形式趋于多样化,特别是近年来,通过网上书记或校长信箱、电话、校领导公开接待日等渠道进行的信访数量有大幅度增加,这些均使得高校信访面临更多的挑战^[1]。

(二) 高校传统信访存在的问题

目前高校大多是通过书记或校长信箱、校领导公开接待日、电话、书面来信等渠道进行信访,存在着工作机制不够完善、工作制度不够健全、工作效率不高、工作人员力量薄弱、办理质量不高等多方面问题,使得信访作为高校党政发现矛盾的“显微镜”、掌握校情的“直通车”、反映师生员工民意的“晴雨表”、构建和谐稳定校园的“前哨”作用未得到充分发挥^[2]。

1. 工作体制、机制不够完善

高校信访是学校党委和行政密切联系广大教职员工的桥梁和纽带,是构建和谐稳定校园的“润滑剂”。目前,一方面,大多数高校未设立专门的信访部门,校信访办往往挂在党委办公室或校长办公室,由校办工作人员兼职作信访工作,校内各二级单位更无专门从事信访工作的专职人员,其信访工作机制陈旧过时,缺乏反应灵敏、统一协调、运转高效和规范有序的信访工作网络,更未形成强大的信访工作合力与联动机制。另一方面,高校严重缺乏责任追究机制,相关存在部门责任不明确、追究不到位的问题。面对复杂的信访问题,相关职能部门及其负责人存在处理信访问题不积极、推诿扯皮的现象,而信访部门也缺乏有效的沟通与协调机制,导致信访问题得不到有效、即时的解决,还会因此滋生新的矛盾、新的问题。

2. 规章制度不够健全

信访规章制度和政策的完善程度是衡量高校信访工作是否成熟、有效的重要标准,目前,很多高校虽然依托国家信访条例与地方信访法规制订了相关的信访工作制度,但这些法律法规大多过时已不能适应不断涌现的新情况、新问题。同时,高校的信访办由于角色、地位及权责的不明晰,且缺乏有效的协调沟通机制,使得信访问题的处理过程复杂、重复劳动多而且效率不高、质量不好,不能真正做到“案结事了”,导致重访、缠

访、闹访、越级访逐渐增多。

3. 工作人员力量薄弱

信访工作人员配备充足,是做好高校信访工作的重要保证^[3]。目前,高校从事信访工作的人员相当少且多由党委办公室或校长办公室工作人员兼职,力量相当薄弱,一是本身缺乏从事信访工作所必须的专业素养,信访工作能力不强,素质不高;二是为数不多的工作人员要面对上万名师生员工,无论是身体素质还是精神压力都比较大,人员配备不足;三是面对大量的新形势、新情况、新问题、新矛盾,信访工作人员没有充裕的时间与精力去掌握相关的政策法规与信访工作动态,使得应对信访问题的应变能力与适应能力下降,不能完全适应新形势下的信访工作。

4. 信访信息不对称,透明度差

目前很多高校采取的是传统的信访形式,信访问题从受理、处理到承办部门办理、反馈给信访人,整个过程中相关的内容与信息,信访人无法一一获悉;有时,某些信访问题牵涉面广且情况复杂,一个信访问题可能会涉及到多个相关职能部门,部门与部门之前缺乏信息的沟通与协调,也会导致出现多头回复与多方办案的可能,等等。高校信访工作信息不可能做到完全公开透明,信访人与信访办理部门之间存在着信息严重不对称的情况,这不仅不方便学校广泛密切联系广大师生员工,为师生员工排忧解难,维护师生员工的合法权益;更不利于广聚师生的聪明智慧,为学校的发展建言献策,促进学校又好又快的发展。

5. 信访工作效率低

传统的高校信访因相关的工作体制机制不够完善,工作规章制度不够健全,导致信访问题从提交到受理、办理、回复,往往会经历多个部门、多道关坎,能否解决信访问题是一方面,单从信访问题的处理时限来说,大多数规定一般信访事项 30 个工作日内,不超过 60 个工作日解决,重要信访事项 60 个工作日内完成,也有部分高校将办结时限规定在 20 个工作日左右,但办结时限长、工作效率低的问题仍很突出,不能适应当前日新月异的新形势。

6. 信访工作程序不规范

传统的高校信访常常带有强烈的随意性和“人治”色彩,学校师生提出的重大、重要、热点信访事项,在无明确的规章制度可依的情况下,很多时候会按照相关领导的批示来办理,工作程序不规范。若满足了信访人某方面的“不合理”要求,往往会激发其他信访人产生更多更高的期待,催生出更多的信访问题,使高校信访工作更为艰难。

二、高校网络信访的优势

高校网络信访,主要是指学校师生员工、法人和其他个人、组织等信访人,通过学校校园网上的信访平台或挂接在校园网上的信访网站向学校及相关部门反映情况、提出建议、意见或者投诉请求,按规定和职权范围需要学校及相关部门处理的事项。与传统信访相比,网上信访不受时间、空间、人数的限制,其信访成本是最低的、速度是最快的,具有便捷、高效、经济的诸多特点,具体来说,有以下几点。

1.反映诉求方便快捷,信访处理高效优质

高校网络信访可仿照政府的电子信访系统,实行“两头在外,中间在内”即“外网受理—内网办理—外网回复”的运行机制,前台挂接外网,实现信访事项的提出、接收、办理、查询、回复等环节,后台挂接学校内网实现信访事项的交办、转办、督办等环节,无论是前台受理、反馈还是后台办理、督办,都利用网络来进行,对于高校师生员工来讲,只要能上网,就可以突破时间、地点的限制通过网络向学校相关部门提交信访诉求,方便快捷;对信访办理部门来说,从信访的受理、交办到督办、回复,一切都是通过办公网络来实施,而且信访问题经信访办沟通协调由承办部门直接回复信访人,公开、透明的处理过程在一定程度上保证了信访办理的高质量,提升了信访实效。

2.处理过程即时互动,解决问题公开透明

网络信访处理过程的即时、互动性,是传统信访处理无法比拟的最具突破性、革命性的特点。高校网络信访,致在打造类似BBS论坛的即时、互动性信访网站。以我校网络信访网站为例,信访人就信访事项可先进入第一模块,即“直通部门”,与相关职能部门直接进行网上沟通或者电话咨询;若信访人对“直通部门”的解决方案不满意或直通部门解决不了或直通部门未回复,此时可先在“我要查询”或“常见疑难问题解答”中查找类似的信访问题,若无,则可进入第二模块,即“我要写信”,直接向校信访办提交信访事项。第一模块,由相关职能部门直接为信访人解疑释惑,建议类、咨询类信访,可在第一时间到达办理部门,并在最短时间内得到回复;第二模块,由校信访办介入为信访人提供服务,投诉类、求决类、控告类、申诉类信访,可经校信访办的沟通协调进入办理部门,可在最短的时间内高效优质地解决信访问题,确保师生员工的切身利益得到最大程度的维护。依托网络,信访问题的处理、回复全程公开、透明,主动接受信访人与外界的监督,极大地增强了解决问题的透明度与公正性。

3.信访主体开放自由,信访成本经济实惠

只要能上网,每一位网友不论年龄、性别、职业、信仰、党派与文化程度,都可以作为信访人向学校建言献策、表达民意、反映诉求^[4]。其中,咨询类、建议类信访,信访人可以隐匿或虚拟身份与姓名。这种开放性的特征,使信访主体可以更加自由、大胆地表达个人意愿,而且上网成本低廉,经济又实惠,师生员工完全可以承受。

三、构建高校网上信访的长效工作机制

网上信访是高校信访工作发展的一个新方向,是高校师生员工反映诉求、表达民意的一个重要渠道,是学校党政密切联系广大师生员工的重要途径,也是推进学校依法治校的重要形式,其到底是“一路阳光”还是“昙花一现”,很大程度上取决于高校是否能形成网上信访的长效工作机制,切实提高网上信访的工作水平与解决信访问题的实效。

1.建章立制,完善网上信访工作制度

以制度促规范,以规范保提高,通过建立一系列的网上信访制度,如《高校网上信访工作制度》、《高校网上信访工作人员培训制度》、《高校网上信访法规》等,构建网络信访工作的标准化规范体系,优化网上信访工作流程,凡紧急信访事项、对学校发展或相关职能部门工作的意见、建议、对关系师生员工切身利益的咨询类信访问题,可通过直通部门力争在最短时间内有效解决;凡申诉求决类、控告揭发类信访,可通过校信访办多方协调沟通,由承办部门保质保量限时办结信访问题。同时,要严格规范信访工作程序,坚决杜绝网上信访流于形式,尤其是情况复杂及疑难信访问题,校信访办应按照相关的信访制度与规定,积极沟通协调,提升督查督办力度,从根本上实现高校信访工作的数字化、网络化,从而为提高信访工作效率提供强有力的支撑,为切实改进机关工作作风,构建学习型、服务型、高效性、廉洁型、创新型的高校“五型”机关作出应有的贡献。

2.加强宣传,大力推广和应用网上信访

网络信访是高校信访工作适应新时期信息化、现代化建设的迫切需要,高校可通过办公系统、学校主页、校园各类媒体主动宣传网上信访方便、快捷、高效的特点,积极引导学校师生员工通过网络信访的形式充分表达民意诉求、为学校发展建言献策,全面推广和应用网上信访,大力推动信访工作的与时俱进、开拓创新,使网络信访的应有作用得到充分发挥,焕发出旺盛的生命力。

3. 狠抓办信质量,全力推进案结事了

高校网络信访工作成效如何,很大程度上取决于师生员工对网络信访的信任,依赖于网络信访问题的办理效率和办理质量^[9]。网络信访渠道畅通,切实能做到“事事有结果,件件有回音”的话,师生员工自然会放弃传统的书面信访、来人来访而选择高效方便快捷的网上信访。同时,网络信访可自动统计申诉求决类、意见建议类、控告揭发类信访,也可自动显示高校各职能部门的热点、难点信访问题,这些都有助于信访办和相关职能部门针对师生反映的突出、重点、难点问题进行专题调研,从而为学校党政正确决策和正确实施决策提供借鉴,以推进类似信访问题的成批解决。

4. 健全网络信访工作网络,加强信访工作人员培训

做好信访工作,高素质的信访工作人员是重要保证。高校推广和应用网上信访,面对纷繁复杂的信访问题,要真正实现其即时互动的优势,保证网上信访的高效优质,对信访工作人员来说,不仅要熟悉网络技术及相应办公软件,更要具备过硬的政治素质与信访业务水平,还要熟悉全校各相关职能部门的主要职责与服务功能,才能做到信访咨询有问必能答,有疑必能转至相关职能部门。对高校来说,应高度重视网络信访工作,要在教育培训制度、教育培训内容、教育培训形式上进行完善与创新^[9],提供各种条件与机会培养一支政治素质硬、业务能力强、网络技术高的专职信访工作骨干。

5. 建立健全网络信访考评机制,加大责任追究力度

目前,很多高校的信访工作缺乏切实有效的考核考评机制,对信访承办单位的办理质量也无明确的具体要求,很多时候信访办的“办结”只是承办单位对信访问题回复的办结,至于“案结”后是否能“事了”,还未有明确的规定和要求。高校网上信访迫切需要建立健全信访工作考评机制,使网上信访工作与机关年度考核挂钩、与职能部门的实绩考评挂钩,杜绝信访问题承办单位及其工作人员敷衍塞责、推诿扯皮的现象,提高网络信访的实效,切实推动高校信访工作有一个质的提升。

参考文献:

- [1] 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): 48-49.
- [2] 李鸣, 姚祖才, 吴周民, 等. 论新形势下高校信访工作在构建和谐社会的意义和作用[J]. 老区建设, 2012, (18): 4-5.
- [3] 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.
- [4] 孙小平. 对网上信访的理性认识和正确引导[J]. 秘书之友, 2011, (12): 38-40.
- [5] 王巨新. 加强新时期网上信访工作[J]. 经济与社会发展, 2010, (5): 90-92.
- [6] 林健. 农村基层党建工作机制的完善与创新[J]. 四川理工学院学报: 社会科学版, 2012, (4): 76-79.

责任编辑: 陈于后

The Long-term Mechanism of the Online Petition in Universities in China

ZHANG Ling

(The Party and Government Office, Chongqing University of Science and Technology, Chongqing 401331, China)

Abstract: There are many problems in the traditional college petition work, such as the imperfect work system, unsound enough rules and regulations, weak petition staff strength, asymmetric petition information, low work efficiency, and non-standardized petition work procedures. These cannot fully adapt to the trend of high-speed development of information and the deep reform of higher education. Now, the online petition has gradually become a new direction of petition work and an important channel for people to reflect the aspirations and express the public opinion. The online petition has the advantage of convenience, fastness, efficiency, interaction, openness, and transparency. By perfecting the system, strengthening propaganda, paying close attention to the online petition letter quality, strengthening the online petition staff training, establishing and perfecting the online petition evaluation mechanism, colleges and universities can establish the long-term mechanism of online petition and effectively improve the effectiveness of the online petition.

Key words: university petition; online petition; information; long-term mechanism