

新时期高校信访工作要强化四种意识*

米 密

(重庆工商大学 党委办公室,重庆 400067)

[摘要] 随着高等教育改革的深化和快速发展,高校信访工作的任务日益繁重。高校只有转变观念,强化信访工作的创新意识、超前意识、公仆意识和网络意识,才能适应新形势的发展,从而为学校的改革、发展和稳定作出积极贡献。

[关键词] 高校;信访工作;创新

[中图分类号] D632.8 [文献标识码] A [文章编号] 1672-0598(2008)04-0157-04

信访工作关系学校的稳定大局。没有稳定,校园不可能和谐,学校的各项工作就难以正常开展,学校的改革和发展更无从谈起。随着高等教育事业的大发展,尤其是高校布局调整、内部体制改革、后勤社会化以及扩招等方面改革的深化,出现了大量涉及师生员工切身利益的一些新情况、新问题和新矛盾,高校信访工作的任务日益繁重。为了适应新形势的发展,高校应深入学习党的十七大精神,以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,贯彻落实科学发展观,及时转变信访工作观念,强化信访工作的创新意识、超前意识、公仆意识和网络意识,研究和探讨切实可行的新办法、新路子,认真处理好人民群众各种来信来访,切实解决好涉及师生员工切身利益的一些具体困难和问题,努力构建和谐校园,为促进学校的改革、发展和稳定作出贡献。

一、更新观念求发展,强化创新意识

信访工作要适应高校改革和发展的新形势,就必须更新观念,摒弃陈旧的工作模式,不断地变革和创新,坚持走“以创新促发展”的道路。

1. 思想观念要创新。随着高校布局调整、内部体制改革、后勤社会化以及扩招等方面改革的深化,师生员工民主意识较强,关注着学校的方方面面,如职称评审、教育收费、福利待遇、廉政建设、干群关系、干部问题、劳动人事制度改革、财务管理、

教学管理、学生管理、内部分配改革、后勤改革、贫困学生问题、招生与就业、校园环境整治等等。涉及师生员工切身利益的许多问题直接通过信访途径反映出来,从而造成高校的信访工作任务繁重、工作量增大和难度增加,原有的信访工作观念已不能适应新形势的发展,因此,高校的信访工作应从原有的思维模式和思维定势走出来,从更高的层次,用全新的角度,重新审视和把握新形势下高校的信访工作。其一,面对新形势,高校领导要转变观念,提高认识,高度重视,切实加强信访工作的领导,并从组织上、制度上和条件上给予支持和保障。信访工作人员也要清醒地认识思想观念的更新对于搞好高校信访工作的重要性和紧迫性,并切实有所应对,强化思想观念的创新意识以适应高校的改革和发展。其二,面对新形势,高校信访工作要从“解决遗留问题”和被动应付的状态下走出来,积极主动地处理来信来访,为师生员工办实事,办好事,真正解决他们的实际困难。其三,面对新形势,高校信访工作尤其应在信访发展形势的预测、信访工作成绩的考核、信访工作人员的奖惩、信访干部素质的培养等方面,都要更新思维、更换标准,以提高信访工作的质量和效率。总之,高校信访工作只有做到观念创新,树立政治观念、法制观念、群众观念和发展观念,才能紧跟时代前进的步

* [收稿日期] 2008-04-03

[作者简介] 米密(1973-),男,重庆潼南人,重庆工商大学党委办公室副主任,助理研究员。

伐,为学校各方面工作的正常开展服务,为高校的稳定、改革和发展提供强有力的思想保障。

2 工作机制要创新。高校信访工作要适应新形势的发展,就必须对现有的信访工作制度进行创新,建立“畅通、有序、务实、高效”的信访工作新机制。高校领导应强化他们的信访责任意识和信访领导艺术,在机构调整和人事制度改革中,不能因为精简机构和人员而影响到信访工作,应从加强和改进宏观调控入手,创立信访管理的新机制。一是推行信访领导责任制。在信访工作中,各级干部要明确自身职责,要强化信访的责任意识,形成“统一领导、左右协调、上下畅通、统筹兼顾、标本兼治、各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局,促进各类信访问题及时就地得到解决,从而减少上级机关越级承办群众的信访案件和群众越级上访的案件。为落实责任,推进工作,学校应建立奖惩制度,对信访工作做得好的信访人员给予奖励,对不及时上报和不及时办理信访案件造成不良后果的信访人员追究相应的责任。二是建立信访热点的预防机制。在高校的信访工作中,尤其要突出加强对信访热点问题的超前排查力度,做好信访的预测、预警、预防,尽量把信访问题化解在萌芽状态。三是建立重要信访问题的调研机制。在办理重要信访问题时,要深入实际,从深层次上去研究和把握,经过筛选、分析,提出解决信访问题的建议供领导参考,从而促进信访问题的解决。四是建立难点信访问题的督办机制。对群众反映的一些难点问题,除了协调各方面的工作外,尤其要加强督办力度,进行全过程跟踪,直到落实,从而促进疑难问题迅速妥善地得到解决,减少群众的越级上访和重复上访。

3 工作方式要创新。一是重视信访领域的思想政治工作。信访工作人员要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。经常广泛组织和动员广大群众尤其是上访者围绕信访的重点、热点和难点问题谏言献策,努力化消极信访为积极信访。二是重视信访领域法律手段的运用。依法治访是信访工作的治本之策,对从根本上扭转信访秩序,促进信访工作的规范开展起着决定性作用。因此,高校领导干部和信访工作人员要深入学习、宣传和执行信访法规,用信访法规规范干部施政行为、信访办理行为和信访工作人员的自身行为,从而规范信访秩

序;学校还可以采取在信访部门配备专兼职的法律顾问,进行法律咨询,真正做到依法行政和依法治访,把信访工作纳入法制化的轨道。

二、变被动为主动,强化超前意识

信访活动一般发生在事件之后,其时间滞后的特征决定了信访问题处理的被动性,为了适应新形势的要求,必须实现信访工作从被动应付向超前预防转变。因此,信访部门不能坐等信访、就事论事,应拓宽信息渠道,了解社情民意,大力加强超前预测和预防工作,强化超前意识。通过对来自信访渠道的潜在性、倾向性和苗头性信访问题的未来动态进行深入调查、推测和综合分析,把握群众思想动态,掌握学校各方面的情况,从而获得预警性、超前性的上访信息,制定工作预案,服务领导决策,把信访苗头化解在萌芽状态,这对解决信访问题,特别是遏止大规模群体性越级上访具有防微杜渐的作用。

1 强化超前意识,应做到信访信息早收集、早调查。一要做到信访信息的早收集和积累。对各种零碎信息进行分门别类,加以储备,为预测性信访信息的收集积累“资源”。更重要的是信访工作者要有高度的政治敏感性,紧盯信访热点,力争在第一时点捕捉到牵动全局的苗头性和潜在性问题。二要做到信访信息的早调查。对潜在性、苗头性问题要高度重视,尽快调查落实,及时掌握第一手材料,切忌反应迟钝,麻木不仁,影响信息的时效性。

2 强化超前意识,应做到信访信息的快加工、快报送。在信息编写中要抓住重点,简明扼要,力争在最短时间内完成编写任务,防止长篇大论,过分冗长而拖延时间。书面材料一旦形成,要立即呈报有关领导审批,力争第一时间报送。在紧急情况下,要充分利用各种手段和网络、通信工具报送。对于重大预警性信访信息,要在书面材料未形成之前,先将信息要点扼要报送,以免误时误事。

三、全心全意为人民服务,强化公仆意识

全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨,也是党和政府对我们每个信访工作人员的最基本要求,因此,我们要按照“三个代表”重要思想的要求,坚持以人为本,强化宗旨意识,切实改进工作。在实际工作中,不断拓宽渠道,加强与广大师生员工的交流和沟通,认真听取他们的意见和建议,搞

好校务公开,接受他们的监督、批评,切实解决他们生活上、工作上和学习上的困难。

1. 强化宗旨意识,全心全意为师生员工服务。信访直接反映了人民群众的愿望,领导要高度重视,把信访工作的重点放在为信访群众解决实际问题上,这是信访工作的出发点和归宿。学校各级领导干部要增强群众观念,要充分认识到自己的权力是人民赋予的,是用来为人民群众服务的。因此,想要为民之所想,急要为民之所急,努力解决群众的实际困难和问题,对违反广大师生员工意愿、损害群众利益的做法,都要认真予以纠正,尤其要对重大问题或热点问题亲自批示,并要责成有关部门进行耐心解释和迅速办理,对一些难办的信访案件,应召集协调会,深入实际协调解决。

2 改进工作作风,深入基层,为群众办实事。信访工作是领导工作的重要组成部分,是领导干部体察民情、联系群众的重要渠道,是党的群众路线和群众工作的重要内容。高校各级领导干部要克服官僚主义作风,多深入教学、科研第一线,进行调查研究,密切联系群众,关心群众疾苦,尽最大努力解决师生员工在工作、学习和生活中的实际困难。要改变过去“守门待访、被动应付、解决不力”的状况,变“门诊”为“出诊”,做好走访和下访工作。一旦机关干部走访和下访多了,上访自然会减少。在走访和下访的过程中,一方面可以向广大师生员工宣传学校的有关政策和规定,做好思想工作,与基层群众进行沟通和交流,化解他们心中的“疙瘩”;另一方面可以到基层去了解情况,解决他们的一些实际困难,将信访问题在基层解决。

3. 信访工作人员要从讲政治、讲大局的高度出发,善于从人民信访中发现群众所爱所恨,掌握群众所思所盼,了解群众所需所急。高校信访部门对上级部门交办的信访做到落实;对本校党政领导要充分发挥参谋和助手作用,把握全校师生员工的思想脉搏,听取他们的建议、呼声和意愿,并将这些第一手动态材料,及时准确地反映给校领导,使反映的一些问题迅速得到解决;对信访群众要少说空话,多办实事,求真务实,积极为群众排忧解难,使群众合理的要求得到解决,不合理的要求,要按政策规定进行耐心解释、开导。尤其是在信访接待中,要做到“言辞得体、真诚相待、因人制宜、动之以情、晓之以理”,真正做到急群众之所急、忧群众之所忧、想群众之所想,使来访者感到亲切、愉快和

温暖,从而取得群众的好感、依赖和信任。

四、拓宽信息渠道,强化网络意识

随着高等教育改革的深入,信访工作越来越繁重,单靠学校信访部门来处理群众来信来访是远远不够的,因此,我们要树立信访工作的网络意识,建立以信访部门为中心、辐射学校各个部门的信访信息网络,加大网络的覆盖面,形成纵横贯通、反应灵敏、工作规范的覆盖学校各个领域的信访信息网络,充分发挥信访工作的积极作用。

1. 建立健全信访员制度。学校根据具体情况,除配备专职信访干部外,可以在教学、科研、管理等方面分门别类设置相应的兼职信访员,以了解各自范围内师生员工的思想动态、问题、困难等,并将了解到的情况及时而准确地反映给学校信访部门,从而便于问题的迅速解决;可以规定学校各部门党政一把手或办公室主任为信访信息网络成员,具体负责本部门职责范围内的群众信访的办理,并负责上情下达,下情上报;还可以建立一些临时性的信访信息网络,信访部门可以在熟悉学校情况的师生员工中经常进行沟通了解,掌握情况,发现问题后,及时与他们保持联系,从而促进问题的解决。

2 加强信访网络建设。高校应抓住校园数字化建设的契机,推动信访办公自动化进程,进一步拓宽信息渠道,建立健全多维信访信息网络,为快速地全方位收集基础信息提供保证。随着网络技术的高速发展,学校要加大对信访办公自动化建设的投入,不断提高信访工作的自动化和网络化水平,适时建立信访局域网,开通信访因特网,实现信访信息联网交流、信访业务联网办理,减少重复劳动,从而提高工作质量和办事效率。学校可以根据校园网建设情况,在网上实行校务公开,让广大师生员工及时了解学校建设和发展的重大事项,主动加强与广大师生员工的联系,增强他们对学校改革的理解和支持。同时,可以在网上设立“意见箱”等专栏,便于广大师生员工反映他们工作、学习和生活中遇到的实际困难和问题,便于他们对学校教学和管理等各项工作提出意见,及时反馈对学校重大决策的意见。此外,学校还可以根据这些信息,及时进行分析、处理,把矛盾化解在萌芽状态,从而维护学校的稳定,促进学校的发展。

3. 加强对信访工作人员的业务培训。使信访工作人员能熟练使用各种先进的办公设备,学习和掌握先进的信息技术和有关网络知识,提高他们的

应用水平,从而真正实现信访工作的自动化,提高信访工作的效率和质量。

信访工作有利于领导干部和信访工作人员密切联系群众,了解社情民意,体察群众疾苦,维护群众合法权益,为群众排忧解难;有利于听取群众的意见和建议,吸取群众智慧,促进各项工作更好地开展;有利于调解人民内部的各种矛盾,化消极因素为积极因素,促进学校的改革、发展和稳定;有利于接受群众监督,同各种不正之风、违法乱纪行为作坚决的斗争。高校信访工作人员应努力实践“三个代表”重要思想,贯彻落实科学发展观,主动适应高等教育发展新形势,解放思想,更新观念,不断学习党和国家的各项方针、政策和法规,通过各种行之有效的途径努力提高自己的思想政治素质和业务能力,切实改进信访工作,尽力为群众办实

事、办好事,为学校领导决策服务,努力构建和谐校园,为学校的改革、发展和稳定作出积极的贡献。

[参考文献]

- [1] 马少辉. 重视和加强高校信访工作,全面构建和谐校园[J]. 太原城市职业技术学院学报, 2007, (3).
- [2] 秦利军,林伟强,刘佩兰. 论新时期高校信访工作[J]. 科技资讯, 2006, (20).
- [3] 胡海山,徐黎华. 新时期高校信访工作建设浅议[J]. 煤炭高等教育, 2006, (6).
- [4] 欧海锋. 新时期高校信访工作浅析[J]. 中山大学学报论丛, 2005, (1).
- [5] 杨运东. 做好高校信访工作的几点思考[J]. 广东青年干部学院学报, 2004, (4).

(责任编辑:杨 睿)

The University Petition Needs to Strengthen Four Awareness in New Period

MIMI

(Chongqing Technology and Business University, Party Committee Office, Chongqing 400067)

Abstract: The duty of university petition is more and more arduous along with deepening of reform and fast development of higher education. The university can adapt the new situation development only transformation idea, strengthening innovative ideology, advancement consciousness, public servant consciousness and network awareness for making the positive contribution on the school reform, the development and stability.

Keywords: the university; petition; innovation