

高校“接诉即办”学生工作创新研究

李铎 石雨农

(河北公安警察职业学院, 河北 石家庄 050000)

【摘要】高校接诉即办工作,是处理好师生关系,创建和谐校园的重要工作,是沟通广大师生、员工与学校党政及其职能部门的桥梁和纽带,高校接诉即办工作地发展直接关系到学校乃至社会的安定和稳定,关系到国家教育改革的发展和成败。本文旨在探讨在高校治理能力和现代化进程中高校接诉即办工作的重要性,根据高校发展的特点研究高校接诉即办的特殊性并提出相应对策,提升高校接诉即办工作的质量。

【关键词】高校接诉即办;特点;对策

高校接诉即办是指高校接诉即办监察部门收到接访案件,转交学校相关部门跟进解决,纪检监察部门保持密切关注和督导的事项。高校接诉即办人范围通常包括教职员工、在校学生、家长及其他群体,接诉手段通常包括互联网络、书信、电子邮件、走访、电话、传真,随着科技的快速发展,接访手段的形式也存在新的变化。对高校接诉即办工作的特点进行研究并提出对策,有利于推动学校高质量发展。

一、高校接诉即办工作的特点

(一)部分高校接诉对象法律意识、维权意识强
高校人员中,教师和学生占很大比例,知识层次高、理论素养好,也更倾向通过接访反映情况、表达意见。随着高校教育的不断发展,其与社会各界的联系越来越紧密,使得高校接诉即办的主体不仅有在校师生,还有在校临时工作人员、已退休教师,学生家长 and 考生,高校的小型社会模式使得其在自身发展过程中不可避免的会接触到各类群体,触及到一些人员的利益,且大部分人法律意识较强、维权意识强烈。

(二)对象多元、内容复杂

学生诉求的主要内容是助学金、教师师德师风问题、教务管理情况,学生虽然知识水平较高,但是学生缺乏社会经历,会存在接访极端的情况,有些学生认为多一事不如少一事,放弃了自己本应通过接访挽回的权益,而另一些学生做事偏激,往往在一时冲动下造成比较严重后果;而高校教师接访的主要内容一般为自身的职称评聘、薪酬待遇等问题;除了高校师生,由于校内会不定期对建筑进行维修、或建设新校区,由于工资问题,也会存在施工人员反映问题的情况,总而言之,高校接诉即办工作对象呈现多元化,且内容较为复杂。关于房产事宜引发的接访越发激烈。房价居高不下这一社会难题,使得房产事宜引发

的矛盾纠纷不断激化。高校房屋的管理也不同于社会市场机制下的房产管理,有其历史渊源且情况复杂,政策性很强。正因如此,高校在处理房产事宜时有一定的局限性。

发展阶段不同会令接访工作呈现不同的特征。如学校在建立初期,教职工多关心的是学院、系部设置情况、人员编制、定级分配制度等与自身利益密切相关的问题。随着学校规模的扩大,依法、民主治校改革的深入,广大师生员工的主人翁意识也会不断增强,他们积极渴望参与学校治理,这必将在接访工作中有所体现:以为学校谋发展、促改革、话不足为主要内容的接访件比例会有增加的趋势。

(三)接访对象两极化

上文所述,高校接诉即办对象由于师生占比较高,普遍法治意识强,文化水平较高。然而高校涉及事务较多,临时工作人员、工程建设人员上访问题也不断增多。近些年不断有高校由于欠薪问题,工程人员罢工、不断上访,引起了社会的剧烈反响。高校接诉即办两极化的特点,需要接访接待人员能够全面地看大问题,具体问题具体分析。

二、高校接诉即办工作遇到的问题

(一)思想认识不到位。并且高校的环境与社会相比较为单纯,主客观条件使得高校对接访工作相对不重视。一部分高校接诉问题涉及到的财产数额较小,很多事涉及到当事人成绩、名誉。高校也分担着巨大的社会维稳责任,但许多高校对接访工作的重视程度、制度创新都不足,高校接诉工作承担的负责任远大于实际权力,使得陷入困局。有些高校虽然设立了专门接访工作机构的高校也或多或少因为独立性不足、权威性不够以及缺少资源或实际权力,单纯依靠行政领导权威而非接访机制本身解决问题。还有一些高校,接访机构的设置、接访干部的配备

和必要的工作条件都不能满足当前接访工作的需要。甚至少数高校的接访部门工作处于饱和应付状态疲于应付，回避问题成为实际工作中的无奈选择，很难帮助师生解决疑难问题。

（二）依法治校水平有待提升校内人员所反映的问题相对比较温和，然后与学校有合作关系或经济关系的校外人员上访的形式一般比较激烈，给学校的管理增加了很大难度。一些接访人员妄图制造某种“压力”迫使学校答应其诉求。其实对于学校本身来说，无论是学校党委还是校领导个人、接访办工作人员等，都希望上访人员能够采取正常的法律诉讼途径解决问题，即使判决结果对学校不利，学校也愿意接受法律判决而非与有极端行为的接访人员“私了”。这种情况下，接访办反而承受了“劝导”与“维稳”的双重压力。

（三）缺乏接访工作经验。改革开放后，我国高等教育事业开始了快速发展的道路。然而因为办学历史短、发展乏力，许多高校内部存在各种不完善、体制机制存在各自的特殊性，较好地化解这些高校历史积累的接访问题可以说是比较困难的，此外由于政策不明确、忽视甚至歧视等原因造成的影响也是多方面的。接访工作在这些高校的开展历程相对于我国接访工作发展的悠远历史长河，像是一个新生儿，还需要不断地借鉴政府机关接访的经验，结合高校接诉即办工作自身的特点，急需摸索出一条适应新时期高等教育发展和改革的接访工作道路。

（四）制度落实不到位：有些学校没有专门接访接待人员，工作机制有待完善，高校接诉即办必须站在大局的高度，明确责任，自上而下沟通，左右协调，共同管理。但现实工作中，尤其是处理接访事项中的重点难点问题，与很多高校一样，大学“大接访”模式尚未真正确立，不能有效沟通、互通信息受阻成为大学接访办与各二级部门、学院之间联动协调机制不顺畅、推诿扯皮不作为现象的根源。从学校全局的高度看，责任明确、上下沟通、左右协调、共同管理的“大接访”格局尚未真正形成。

（五）责任落实不到位，责权体系建设有待加强：进入新时期，高校开始对接访工作逐渐重视，开始完善接访工作的相关措施，探索建立符合校情校况的接访机构，其中较为普遍的是实行学校院系两级管理模式。院系作为学校的基层单位，学校的一系列改革、发展和稳定举措都需要院系承担，但直接面向师生员工，始终处于教学、科研和管理的第一线，承受与学校主体一样的办学和运行压力，

本身还要平衡院系师生内部权益矛盾，真正能为学校起到“减压阀”作用也十分有限，很难与学校各职能部门形成工作合力，达不到落实各级接访责任、不上交矛盾的目标。

（六）沟通联动体系有待健全。高校接诉即办的工作机制缺少程序性的问题是高校接诉即办出现困境的重要根源。由于大学接访工作实际是办公室“秘书”工作职能的一种外延，所以大学的接访工作部门大体上只对接访案件本身做收集、研判、督办、建议等工作，解决问题实则主要依靠学校主管领导的权威。依靠领导权威解决问题的导向，使得一些大学的接访运行机制容易偏离规范，于是在实际工作中便出现了擅闯领导办公室、纠缠、捣乱甚至越级上访等不正常接访行为。

三、针对高校接诉即办问题提出的对策

（一）构建联动机制，化整为零，协调配合：有效推动高校接诉即办工作的制度化建设也是进一步提高依法治校能力体系的一个重要环节，所以高校接诉即办制度的建立与完善必须以法治为根本导向出发。通过对接访工作中一系列工作行为作出规范要求，如建立健全符合本校特点的接访接待制度，规定和明确接访程序，及时对接访事项进行登记整理，分级处理，明确接访负责人等，切实有序处理好各项接访事项，有效保障好广大师生员工权益。

（二）建立调研预防机制：通过高校党政联席会议制度、领导干部接访日制度、接访工作目标考核制度、领导分工包干制度、接访信息汇集分析制度、接访督查制度、接访工作情况通报，制度、接访工作责任追究制度等机制，深入开展化解接访矛盾和纠纷活动，降低重复性、集体性或越级上访、缠访、闹访等问题的发生概率。

（三）做好风险信息评估工作

梳理高校接诉即办活动的特点和规律，对于往年同期接访师生反复提出的问题，要以访促改、以访促建，对于当年学校发展新形势、政策新变化，要在工作中给予充分说明和解释，并做好相应的应对预案。因此，要充分发挥接访部门风险防控的专业化、主渠道功能，以接访部门和人员为主导，吸收社会各界参与，采取走访、论坛、听证会、监管风险评估等风险评估手段作为重点领域、重大项目和重要环节，推进重大接访风险监管和整治。学校的接访部门应该加强对接访信息的分析排查，做好接访信息工作。一平时要求在接访工作中做到对各种接访的来源、时间、问题、要求或建议分门别类地进行登记，并认真研究分析。在定向、定量、定

型分析的基础上,即时做好接访信息的综合整理工作,即时梳理接访热点问题。善于抓住接访工作中的主要矛盾,抓住苗头,特别是对当前热点、难点问题的研究和分析,从中找出普遍规律,找出普遍性,工作中注意加强制度化和规范化。向校领导正确反映学校每季度的热点、难点问题和值得关注的接访动向,为领导提供综合性、预警性、前瞻性的接访信息服务,从而使大量问题在萌芽状态就得要重视和解决。

(四)提升人员素质:接访工作的执行力与接访工作者的办事能力水平成正相关趋势。必须看到,上访人员的知识水平越高,法律意识越强,对接访工作人员的要求就越高。接访工作人员必须具备全局思考的能力,提高为群众服务的意识,加强法律、政策的解读、执行水平,在工作中注重处理问题的协调沟通、灵活适应等基本素质要求。同时,也要求接访工作人员具有主动处理问题的意识。他们不仅要起到信息“收发”的作用,还要能及时处理问题,“当天解决的绝不隔夜”,如需协调,应与有关部门和单位协商解决,将学校需要研究的问题提交校党委、校行政及时研究决策。通过对高校接诉即办工作的分析,高校接诉即办工作与具有行政特色的接访工作有着明显的区别。为提高高校接诉即办工作的效率和质量,必须落实具体程序和制度,提高工作人员的责任感。一方面,接访工作者要认清群众路线,在尊重事实的基础上为群众解决问题,从法治的角度解决问题。另一方面,接访工作人员要有专业的能力和态度,配合各部门做好工作,具有高度的责任心。从法律和司法的角度为接访人提供帮助,从制度的角度解决接访人的诉求,以维护校园环境的和谐稳定,促进高校法治建设。同时工作人员在接待接访人员的过程中,有的接访人员还会为了自己不可告人的目的,设置“陷阱”,启动利用接访工作人员谈话中的漏洞制造“把柄”,以人身伤害为名恶意栽赃、诬告、勒索接访工作人员。所以还应该对高校接诉即办工作人员工作过程加强专业化培训,加强法律防范意识和自我防护。

(五)强化保卫部门有效联动。针对缠访、闹访等无理上访行为,接访办公室要做权威甄别。对于历史积案沿革无法解决形成的老缠访户,要有效疏解,适当情况下可由保卫人员控制办公区域门禁,避免老缠访户纠缠校领导。对于蓄意制造影响、引起重视的缠、闹访行为,甚至是威胁到人身及学校安全的行为,接访工作人员应当对其进行劝阻、批评或教育。经劝阻、批评和教育无效的,接访部门

要果断加强与保卫部门、公安机关等执法单位沟通联系,启动应急预案,按照规定程序落实各项工作,采取有效措施予以制止,依法处置违反治安管理法律、法规的非法接访行为,切实维护师生人身安全,确保校园环境安全稳定。

参考文献:

- [1] 刘旭.新时代接访体制机制发展对策研究[J].中共郑州市委党校学报.2019(05).
- [2] 廖秀健,敖曼.接访法治化创新机制研究——专访西南政法大学政治与公共管理学院廖秀健教授[J].接访与社会矛盾问题研究.2019(04).
- [3] 王延波.新时期高校接诉即办工作法治化建设途径探究[J].法制与社会.2019(11).
- [4] 刘影.论以习近平新时代中国特色社会主义思想指引下的高校接诉即办工作[J].梧州学院学报.2019(02).
- [5] 王莘,冯俊波.高校接诉即办治理困境与解决路径研究[J].发展.2019(01).
- [6] 刘建,冯俊波.接访法治化的建设机制——以高校离退休接访工作为核心[J].高教学刊.2018(21).
- [7] 陆毅华,高兰兰.新时代高校接诉即办工作的思考与实践——以东华大学为例[J].纺织服装教育.2018(04).
- [8] 依法治国下的高校接诉即办法治化问题研究[J].张健基.法制与社会.2018(15).
- [9] 依法治校背景下高校接诉即办工作的特点及对策研究[J].辛升学.大连教育学院学报.2015(04).
- [10] 李勇.浅谈高校接诉即办工作机制创新的原则与策略[J].办公室业务.2015(23).
- [11] 谭鑫,孙红.高校接诉即办工作法治化的探讨[J].学周刊.2016(01).
- [12] 沈明.新形势下高校接诉即办工作机制研究[J].天津商务职业学院学报.2015(02).
- [13] 丁建玮.涉法涉诉接访改革路径探析[J].法制与社会.2014(25).
- [14] 陈琪,史妍维,金永升.高校接诉即办工作现状分析及对策研究[J].学周刊.2014(25).
- [15] 任兰,张德智.涉法涉诉接访法治化问题研究——以安徽省蚌埠市为例[J].中共云南省委党校学报.2014(04).

作者简介:李铎(1997—),男,河北邢台人,助教,研究方向:犯罪学,刑事侦查;石雨农(1990—),讲师,研究方向:法学,刑事科学技术。