

# 新转设公办本科高校信访工作提升路径研究

## ——以浙大宁波理工学院为例

朱丽娜

(浙大宁波理工学院, 浙江 宁波 315100)

**【摘要】**随着教育部《关于加快推进独立学院转设工作的实施方案》的提出,各独立学院相继转设,可选择转为公办、民办或终止办学三条路径。本文以于2020年1月转设的公办普通本科高校——浙大宁波理工学院为例,通过对信访现状进行原因分析,探索如何做好新转设公办本科高校信访工作,以期为新转设公办本科高校信访工作提质增效提供一些思路。

**【关键词】**信访工作;新转设公办本科高校

信访工作是送上门的群众工作,做好信访工作,是广大领导干部学习贯彻党的二十大精神,坚决落实习近平新时代中国特色社会主义思想的重要体现。信访工作是高校工作的重要内容之一,信访工作的成效关系着学校各项工作能否顺利展开,其重要性不言而喻。新转设公办本科高校过去的信访工作大多参照母体学校,成为独立法人后,办学自主权明显加大。为了更好地倾听广大师生、校友和民众的建议意见,回应关切和诉求,迫切需要对信访工作进行总结和反思,从而进一步提升新发展阶段信访工作的质量和水平。

### 一、新转设公办本科高校信访现状

#### (一) 信访来源以外部转送为主

信访一般指的是个人或群体通过来信来访来电等方式向信访部门提出信访事项。伴随网络与信息技术的快速发展,社会公众提出信访事项的途径日趋多元,除了传统的来信来电来访,更多的是通过网络途径提出信访事项。对高校信访部门而言,信访来源大致包括上级教育主管部门转送、校(院)领导接待日、校(院)长信箱和群众直接来电来访来信等。上级教育主管部门转送件主要是来自教育部、省教育厅、市教育局,国家信访局、省市信访局,省市领导信箱、省市热线电话、民生问政、监督举报等各类平台和来信来电。总体上来看,高校信访来源主要以外部转送为主。以浙大宁波理工学院信访办公室为例,转设3年来(含转设当年),上级教育主管部门转送信访件分别占当年总信访件的61.6%(2020年),61.4%(2021年),47.0%(2022年,学生有组织通过校长信箱咨询防疫政策,对占比产生影响),67.9%(2023年,

截至11月底)。

#### (二) 信访事项以投诉咨询为主

随着广大师生、校友和民众维权意识及法治意识不断提高,师生、校友和民众的诉求日益多样化,逐渐产生了形形色色的信访事项。高校信访按照信访事项性质分类,主要可以分成投诉、咨询、意见建议和其他,存在师生对学校相关政策和制度文件理解不到位、认识出现偏差,产生大量信访的现象。以浙大宁波理工学院为例,新冠疫情期间,校内各类信息混杂,有时甚至真假难辨,学校防疫政策面向师生解读稍有不及时、不到位,加上个别学生与辅导员、班导师之间缺乏及时有效沟通,大量信访随之产生,单疫情相关投诉咨询占当年信访总量的38.7%。按照信访事项内容分类,大致有教学管理类、学生工作类、组织人事类、后勤服务类、资产财务类、安全保卫类和网络信息类等,其中以后勤服务类和教学管理类居多。据统计,转设以来浙大宁波理工学院后勤服务类和教学管理类信访件分别占总信访数的24.7%和21.4%,而从性质分析看,后勤服务类信访件大部分是投诉,教学管理类则以咨询居多。

#### (三) 重复信访现象普遍

笔者经过整理发现,重复信访现象在浙大宁波理工学院比较普遍。本文所提的重复信访一种情况是信访人在相近时间段内通过校内外渠道分别提交内容相同或者相似的信访事项:不少信访人选择通过学校校长信箱反映信访诉求的同时,会向学校主管教育部门反映,或者向学校主管教育部门提出信访诉求时,寻求政务服务平台帮助;另一种情况是信访人在不同时间段内重复提出信访事项。不管何种情况,信访人

反映的内容基本相同或者相似，虽然反映渠道不同，但接访后信访事项的办理过程和结果又基本相同。就第二种情况的这类信访，大多是因为信访人对信访事项的处理结果不满意造成的，通常这类信访办结较为困难，容易演化成积案，与信访人沟通时要特别注意方式方法，运用专业知识多方协调及早化解。

#### （四）信访积案少但化解难

信访积案指的是当事人提出信访事项，但没有得到及时解决而留存下来。信访积案的存在牵扯了信访工作人员大量的时间精力，也影响了学校总体信访工作的质量。新转设公办本科高校通常建校时间尚短，转设之前的信访工作一般参照母体学校运行，即使有信访积案，数量相对也比较少。以浙大宁波理工学院为例，学校重视信访积案的化解工作，但也存在着部分信访年复一年未能销号的问题，其中既有主观原因也有客观原因，主观原因包括信访人不接受调解、不满意结果，也不愿意通过诉讼渠道解决信访问题等，遇到这种情况非常考验信访工作人员的业务能力和个人素质，加上客观因素制约，采用常规方式方法通常较难化解。

### 二、新转设公办本科高校信访现状的原因分析

#### （一）信访工作体制不完善

完善的工作管理体制机制可以保障工作的正常有序开展，这些从独立学院新转设成独立设置的公办本科高校，尚在探索建立合理合适的内部管理体制机制。学校各项管理体制机制的运行仍有待时间和实践的检验，现有的信访工作体制机制还不完善，同样需要变革。新转设公办本科高校大多没有独立设置信访办公室，信访工作依托学校办公室进行，也没有专职的信访工作人员，信访事项的受理、办理、反馈、督办等各个环节设置仍有待优化，各环节的具体要求不明确，办理时限随意设定，未设置群众对信访事项办理满意度测评环节，办理情况考核未与单位年度工作绩效考核挂钩，信访工作处于低效环境下运行。

#### （二）信访人对学校信任不够

以浙大宁波理工学院为例，转设后其信访件主要以上级教育主管部门转送为主，即外部转来件为主，可见信访人对学校的信任不够。学校校务信息公开不够及时透明，校务工作没有给到信访人足够的安全感，不少师生、校友和民众在学习、工作和生活中遇到问题，首先想到的不是联系校内职能部门反映，而是寻求学校上级教育主管部门帮助。信访人对学校处理问题的能力和水平持怀疑或者否定态度，内心对于学校妥善并快速解决问题的能力存在疑虑，对学校

校务管理服务水平缺乏足够信任，因此往往借助学校上级教育主管部门或省市领导信箱表达自己的不满和诉求，以期在最短时间得到满意的处理结果。

#### （三）工作队伍业务水平不高

受制于机构编制数的限定，绝大多数高校没有配备专职的信访工作人员，信访工作由办公室工作人员兼职。办公室综合事务繁多，且文字工作压力大；信访工作作为维稳工作，重要性在平时彰显度不高，在一定程度上，信访工作存在重视程度不足的情况。实际操作中从事具体信访工作的教师鲜少具有法学专业背景，信访工作队伍接受业务指导和培训机会又少，业务素质呈现出参差不齐的状况，总体而言，信访工作队伍预判风险和化解危机的能力稍显不足，整体业务水平不高。

#### （四）信访积案化解较难

信访积案一般指的是时间跨度大且处理难度大的信访。信访积案往往成因复杂，处理起来需要丰富的专业知识，也牵扯大量时间和精力，更需要合适的工作方式方法。新转设本科高校信访工作队伍整体业务水平不高，对信访积案没有引起足够重视，未建立专项工作组，信访积案化解工作的责任人、化解时间也不明确，处理起来举步维艰。

### 三、提升新转设公办本科高校信访工作质量的几点建议

做好新转设公办本科高校信访工作关乎校园安全稳定。本文谨就如何提升新转设公办本科高校信访工作质量，提出以下建议：

#### （一）提高政治站位，坚持群众利益至上

新转设公办本科高校要坚持把立德树人作为根本任务，认真学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示精神，提高政治站位，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，把信访作为了解师生、校友和民众心声，提升学校校务管理服务水平的重要窗口。要加强党建引领，不忘育人初心，坚持全心全意为人民服务，分类处理信访人提出的信访事项。对于信访人提出的诉求，首先需要判断是否有政策依据，有政策依据的，按照政策从速处理和解决；没有政策依据的，尽快完善政策措施。合理诉求抓紧办理，对于不合理诉求，耐心做好沟通和解释工作，如信访人实在无法理解，正常信访流程无法办结的，引导信访人通过法律途径解决。同时新转设公办本科高校要加强与上级教育主管部门的沟通和联系，及时了解和掌握上级教育主管部门的政策和要求，积极争取上级教育主管部门的支持和帮助，主动报告学

校的信访工作情况。

## （二）完善信访机制，坚持与信息公开结合

信访作为广大师生、群众参与学校民主管理的一种重要手段，在维护校园安全稳定等方面发挥着重要作用。信访工作是领导干部了解民生需要，解决民生问题的有效途径。要不断完善信访机制，以党建工作带动业务工作，建立学校党委统一领导、各部门相互协调、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。从机构设置上明确信访工作的归口管理部门，配备专兼职信访工作人员，提高信访工作的专业化、规范化水平，制定一系列符合新转设公办本科高校工作实际的信访制度，包括信访事项的受理、办理、反馈、督办、督查等各个环节，明确各个环节的具体要求和办理时限，确保信访工作的顺利开展。同时高校要坚持做好信息公开工作，通过多种渠道及时公开校务信息，包括招生考试、人事招聘、财务预决算、教务教学、科学研究等方面的信息，让师生、校友和民众了解学校的管理和服务情况，增强对学校的信任感和满意度。结合学校考核，将信访工作纳入学校年终业绩考核体系，保障信访工作有序开展。

## （三）加大信访投入，坚持监督考核兼顾

师生、校友和民众的满意没有终点，要不断加强信访工作的投入，在落实人财物支撑方面下功夫。第一是人力的投入，信访工作说到底人的工作，需要靠人去做，做好信访工作关键是打造一支忠诚干净担当的工作队伍。加大对信访工作的投入，特别是加强队伍建设，要有意识地培养信访干部，通过不定期开展业务培训、组织调研走访，使信访工作人员更好地了解和掌握信访工作的基本原则和方法技巧，提高信访工作的质量和效率，同时鼓励年轻干部到信访岗位上跟岗历练，充实信访工作队伍。第二是财力物力的投入，建设规范标准的信访接待室，营造温馨和谐的接待氛围，保障信访人在轻松舒适的环境中提出信访诉求；依托信息化手段建立信访审批办理流程，根据信访事项内容分级分类标注，使信访流程一目了然。同时，要加强对信访工作的监督和评估工作，通过满意度测评、回访等方式及时收集和处置师生、校友和民众对信访事项办理情况的评价，反向督促信访工作人员改进服务态度和业务水平。

## （四）借助大思政课堂，坚持矛盾化解在萌芽中

思想是人类的灵魂，教师是学生灵魂的工程师。高校要用好大思政课堂，将思政课程与课程思政有机结合起来，发挥党员领导干部、班导师、辅导员、

学生干部的引领作用，做好思想政治教育工作。引导党员领导干部、班导师、辅导员、学生干部在思政大课堂中，及时发现苗头，通过谈心谈话、调查研究等方式分析感知师生困境和需求，在个人能力范围内提供政策指引、业务解答或经验分享，同时用好“枫桥经验”将风险隐患化解在基层中，从信访源头进行治理。如情况较为复杂则第一时间向所在单位党组织或者学校信访办公室报告，化被动为主动，用实际行动换取师生的信任和支持。

总之，师生满意才是信访工作的终点。新转设公办本科高校信访工作的提质增效，需要多方面努力，在工作体制机制和信访投入等方面下功夫：不仅需要高校领导干部和信访工作者提高政治站位，把师生、校友和民众利益置于心中，不断完善信访工作体制机制；还需要信访工作者加强业务理论学习，提升个人修养，增强业务本领，在实践中耐心细心解决信访人提出的事项；更需要将信访工作融入思政大课堂，依靠广大师生特别是学生干部的力量发现苗头化解危机。只有这样才能有效化解问题，更好地服务师生、校友和民众，切实维护高校校园稳定，做学校高质量发展的有力支撑。

## 参考文献：

- [1] 孙赢,蔡晓平.高校治理视域下的信访工作效能提升路径探究[J].法制与社会,2021(15):103-104+111.
- [2] 黄洪涛,陆毅华,高兰兰.高校信访诉求研判及正常信访秩序维护的探索[J].纺织服装教育,2021,36(01):14-17.
- [3] 韦冬.关于新时代高校信访工作高质量发展的思考[J].教育观察,2022,11(10):9-11+35.
- [4] 王学军.肩负起为党分忧为民解难的神圣使命[J].党建研究,2009(11):30-32.
- [5] 尹梦雪.高校信访工作面临的困局及其破解——以南京C大学为例[D].南京:南京师范大学,2020.
- [6] 徐文睿.马克思主义中国化视域下信访制度的理论缺位与现实走向[J].西部学刊,2023(10):17-21.
- [7] 杨小青,陈雪瑶.高校涉法涉诉信访工作的实践与思考[J].法制与社会,2021(03):136-137.
- [8] 南旭良,夏禹.高校网上信访和传统信访结合机制的构建[J].现代交际,2020(22):177-179.

**作者简介：**朱丽娜（1989.10-），女，汉族，浙江宁波人，学历：硕士研究生从事高校党建工作研究。