

快速反应 多方联动 做好信访工作

周建伟 刘远闯

党的十九大做出了“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”的重大政治论断,主要矛盾的变化是事关全局的历史性变化。这一变化在我校师生员工的利益诉求上也有直接体现。随着师生员工在维权、民主、公平、环境等方面的诉求日益增长,信访作为学校矛盾的综合反映,呈现新的变化和特点。同时随着微信、微博乃至抖音之类新媒体的出现,个人表达渠道不断增加,信访个体反映自己诉求的渠道呈多元化趋势,且信访信息具有传播速度快、碎片化等特点,容易造成道德化情绪的激烈表达,事件发展具有非确定性。因此,深入研究学校信访矛盾的新特点、新规律,把握师生员工新要求、新期待,

增强信访工作的前瞻性、系统性、针对性,是摆在信访工作面前不容回避的课题。

一、学校信访工作指导思想和基本遵循

党、校办在信访工作中始终坚持以人民为中心,认为信访工作是送上门来的群众工作,是了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。在工作中,学校信访工作始终站稳群众立场、贯彻群众路线、强化群众意识,以“四抓五清楚”为总的指导思想和遵循,依据《西安交通大学信访工作办法》《校领导接待日制度》《西安交通大学重大、疑难来访接访规程》等制度性文件规范受理来访事项,及时处理各类师生群众来信、来电、来访和校领导接待日现场受理的问题,对信访事项做到抓早、抓

小、抓细、抓实,基本情况了解清楚,是非问题分析清楚,法律规范、政策依据查清楚,处理方案研究清楚,责任单位、程序方式讲清楚,确保师生各类问题尽早发现苗头,协调与师生紧密相关部门及时处置,妥善解决遇到的各类问题。

二、当前学校信访工作的情况

(一)信访总量明显下降

近五年来,学校主要领导高度重视,各部门通力配合,信访总量大幅减少,呈断崖式下降态势,信访环境得到改观。2011年1月至2015年12月底,学校信访室共计受理立案登记信访事项4127件次,年均约825件次,其中群众来访1027件次,年均约205件次。2016年,学校信访室共计受理立案登记信访事项236件次,其中,来访53件次(151人次),来信34件次,来电6件次,校领导信箱129件次,校领导接待日接待14件次。2017年,学校信访室共计受理立案登记信访事项295件次,其中,来访47件次(145人次),来信17件次,来电2件次,校领导信箱221件次,校领导接待日接待8件次,办理、答复上级转办信访问题6件次。对比近两年和前五年的数据,可以发现,不管是信访总量还是群众来访量都明显下降,信访环境明显改善。

(二)信访突出矛盾比较集中

从近几年情况分析,虽然信访环境总体改善,信访总量明显减少,但信访矛盾仍然集中。信访量较多的单位基本无太大变化,从数量上看,后勤保障部、人力资源部、教务处、学生处、研究生院、资产公司等为信访数量较多的部门,所涉及的问题多与师生群众的工作、学习、生活、子女入学等密切相关;从性质上看,矛盾较为突出的主要集中在资产公司、人力资源部等,涉及的问题多为较难解决的涉法涉诉问题或历史遗留问题。

(三)信访形式和信访主体多样化

1.组织化倾向明显。信访人为给学校造成更大压力,通过网络、微信等手段组织起来,集体行动,集体诉求,如2018年南洋时代科创孵化基地入住人员子女入学事件中,信访人统一着装、统一口号、统一行动,造成社会影响巨大。

2.线上线下等信访手段综合运用。信访人为引起社会舆论关注,往往不局限于常规的来信来访,而是在现场来访同时,通过网络、QQ、微信公众号乃至传统媒体发出声音,形成虚实空间交叉作用的效果,如汇博林房产销售纠纷中信访人在来校群访同时,通过个别传统媒体发声,再通过网络扩大影响。

3.个体信访和群体信访联动串联。个体信访为引起重视,易主动寻找相同或相似信访人,产生联动;群体信访为找到突破口,往往也主动寻找个体信访人,甚至培训个体信访人,利用个体信访自由等优势,对信访诉求再传播,如某研究生非正常死亡事件中,可以明显看出有组织力量在背后串联组织的痕迹。

4.信访主体多元。不局限于校内师生员工,学校在社会服务和资产经营中,与校外人员或单位产生利益纠纷,或者仅仅因某种原因发生一定联系,都可能引起信访。部分信访人甚至因为与学校无关的直接诉求对象较难沟通,无法满足诉求,而到学校来信访。

(四)过激行为时有发生

在信访过程中,信访人往往容易情绪激动,部分信访人情绪管控能力差,存在偏执型人格特点,极易采取过激行动,破坏正常信访秩序,甚至伤害接待干部。如汇博林房产销售纠纷、异地科技园债务纠纷、个别学生非正常死亡事件等都发生了激烈的冲突,信访人情绪失控,直接攻击接待干部。

三、诱发信访矛盾的主要原因

(一)政策制定和调整存在缺陷

政策作为学校管理的重要依据,如同国家法律,具有强制性、统一性、稳定性特点。在政策制定中,若考虑不够全面,相关利益方权益维护失衡,极易造成矛盾和信访;在政策调整中,若不考虑调整前后稳定性问题,造成同一群体因政策不一致出现利益变化,也易引发信访。如2017年信访立案总量较2016年同比上升25%,上升主要原因是9月份学生对奖助学金的评定政策上体测成绩计算标准不一致、研究生奖学金标准不一致等方面。这些投诉都与相关单位在政策制定和调整时程序不够严谨,政策宣传不到位,工作存在缺陷有关。

(二)资产经营合作存在风险

近几年,对学校安全稳定局面影响最大、隐患最严重的信访案件多为资产经营出现的问题。如异地科技园合作连续出现巨额债务关系,相关债权人在科技园经营主体不能偿付时,无视法律关系,直接到学校信访。某房产项目案件中,合作方缺乏实力恶意欺骗,资产管理方为谋小利盲目参与,用学校品牌背书,参与后又监管不到位,导致项目未按期进展时购房人来校信访。

(三)部门工作作风存在不足

师生来信来访反映问题中,有相当比例是部门工作作风导致。个别工作人员态度傲慢,服务意识不到位,衙门作风存在,引起师生不满。部分部门工作程序不严谨,简单粗暴,存在程序瑕疵,造成相关师生误解。个别部门推诿现象依然存在,让师生办事在部门间甚至科室间“转圈圈”,引发投诉。

(四)群众对信访工作认知有偏差

可能因为思维惯性,群众中存在“信访万能”“信访不信法,信上不信下”意识,遇到问题时往往不寻求与问题直接相关部门

帮助,而是往上越级信访。如学校接到一个国家信访局督办的学生信访,该生声称在外地校区学习时宿舍用电太贵,给外地研究生分院和学校反映无人理睬。信访办调查发现,该生从未向学校任何部门反映过该问题,之所以直接给国家信访局写信并号称无人受理是为了引起上级重视。另外,过度维权现象存在,一些信访人认为通过闹访、缠访就能达到自己目的,满足自己诉求,不管诉求是否合理合法。上学期发生的某中心多名博士群访事件,其实是想通过过激行为达到自己不合理诉求,枉顾自己与学校签订的协议约定,无视法律规定。

四、做好信访矛盾的预防和化解

(一)夯实责任,明确基层单位的信访主体责任,从源头预防和减少信访问题

做好学校信访工作,依靠的不是某一个人或某一个部门的力量,要充分发挥各级党组织的力量,集中力量解决师生群众遇到的困难和问题。为此,夯实基层党组织的基础,充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用是做好信访工作的基础。目前党校办正牵头拟订《西安交通大学信访工作责任制实施细则》,将进一步夯实责任,明确学校各级单位在预防和处信访问题中的党政同责和主体责任,应当加强矛盾纠纷排查化解和信访风险防控预警。同时建立信访工作督办考核和责任追究机制,将信访工作纳入督办考核范围,对责任单位的信访工作开展和落实情况进行督办。对领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行信访责任的,追究相应责任。

(二)快速反应,确保信访问题得到第一时间回应,第一时间处理

把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。党、校办强化宗旨意识,牢固树立以师生利益

为中心的工作理念处理群众来访诉求,落实好首接负责制,实现抓早、抓小,及时处理师生群众来访诉求,对来访师生群众诉求及时做出反应。收到群众来访后,党、校办第一时间分类甄别,对于不同性质的信访采取不同应对。对于合理诉求,党、校办持续跟踪,督促、协调责任单位按照政策及时予以落实解决,不解决不放手,确保信访问题快速、及时得到回应和解决,并及时反馈信访人,将矛盾化解在萌芽状态;对于不合理诉求,耐心做好接待和相关解释工作,做好思想教育;对无理诉求、缠访、闹访等非正常信访行为敢于亮剑,坚决予以制止,为学校和谐、稳定发展营造良好局面,形成良性工作态势。

(三)多源收集,对信访问题做到及时发现,有效化解

党、校办持续拓宽渠道收集师生群众的意见和诉求,确保问题发现在早、在小,解决及时有效,不让小问题变成大问题,个人小意见变成群体大事件。在抓源头上,除传统的来访、来信、来电外,积极构建以微信群、QQ群为主要载体的新媒体收集信息源头,尽可能加入校内各类群体网络,形成纵横交错、网格化的信访源头管理体系;完善各部门信访信息员制度,实现信访信息收集网上渠道与线下渠道相结合;坚持并完善校领导接待日制度,坚持接待与走访相结合,做好主动下访工作,到信访矛盾突出、易发生信访问题的单位和与群众利益密切相关的单位去了解民情,听取意见,力争在萌芽状态就将信访问题化解;坚持常规信访与重点督办相结合,力保事件在未发生之时、刚发生之时及时反应,抓早,抓小,从小处入手,从事关师生切身利益之处入手,尽早处理,抓细,抓实,专人负责,多方联动,持续跟踪。如党、校办主动化解“家属区门禁卡办理”“青年教师子女入托”两起可能的群访事件,都是在事情

初露苗头时主动介入,协调解决。上学期,党、校办在青年教工群得知部分教工对家属区安装门禁并要办理门禁卡这一做法有不满意且自感投诉无门时,及时介入,向后勤保障部物业服务中心反馈并了解详细信息,在掌握确切信息后,及时在群里向有关老师通报情况,消除误会,化解矛盾,同时适时进行正向引导,向大家通报学校反映问题的正常渠道如校领导信箱、校领导接待日、信访等,得到了大家的理解和肯定,实现抓早、抓小。又如,党、校办通过信息员得知部分青年教师因工作任务较重无暇照顾幼儿时,主动与相关有需求老师联系,当面交流了解情况,第一时间将掌握的信息反馈给相关责任部门。后经过多方努力,在资产公司的大力支持和积极协调下,幼儿园为教职工解忧,克服重重困难,为符合条件教工子女办理入托。这些事件的解决因为信息收集及时,将问题消灭在萌芽状态,花费的时间和精力并不多,但形成良性效应,对学校工作效率和形象提升起到积极作用。

(四)多方联动,把解决实际问题 and 解决思想问题结合起来,综合运用多种手段解决历史遗留的利益诉求

对于复杂的、历史遗留的问题,党、校办不断加强研究,对长期未决的信访事项寻求新的解决思路,综合运用多种手段,加强多部门工作协同,建立信访台账,实行销号制度,建立职能部门接待与联合小组接待相结合的多重机制,由党、校办牵头,多部门组成联合工作组进行研讨,变“单兵种作战”为“集团军歼灭”,主动面对,直面问题,不推不躲,本着“不给后人留包袱,不给学校留火坑”的态度,综合运用经济调节、思想教育、心理疏导等多种手段解决问题,解决一件销号一件。同时,做到阳光信访,法治信访,对试图通过闹访、缠访等试图闹中取利的来访行为予以坚决、果断拒绝,敢

于对非正常来访行为说不,全力维护和营造风清气正的信访工作氛围和格局。如在应对一件信访时间长达近30年的历史案件时,党、校办牵头,学生处、保卫处和法律室联合成立工作组,理清历史事实,弄清法律依据,明确共同应对方案,共同答复信访人,明确此次答复后将不再受理该事项信访。之后,党、校办建议校党委给当地党委政府去函,请求民政部门关心帮扶信访人生活。信访人回家后来电表示感谢,标志着一起困扰学校长达30余年的历史遗留信访问题得到较为圆满解决。

对于涉法涉诉的问题,党、校办按照《信访条例》、中共中央办公厅、国务院办公厅《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》有关要求,认真甄别、分类施策,对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉,积极引导信访人通过法律途径寻求最终解决方案;对已进入仲裁、审判等司法程序甚至已有审判结果的涉诉涉法信访问题,党、校办做好政策法规宣传、思想疏导等,引导群众息访。如在处理某位十几年前被开除员工信访案件时,党、校办与人力资源部、校纪委组成联合小组,按信访程序受理、处理、复核后,经与法律专家沟通后,出具复核意见书,当面送达来访人,并严格履行签收手续,告知信访人不再受理,引导其走劳动仲裁或司法诉讼途径。在处理某位已进入司法诉讼的外聘劳务用工猝死事件时,党、校办与法律室密切沟通,主动掌握最新进展,判断安全稳定隐患,避免事件影响校内稳定局面。

(五)提前预判,切实增强工作前瞻性、系统性、针对性,坚持一手抓信访事项解决,一手抓源头性、基础性工作

在每学期初开展全校性信访排查的基础上,党、校办建立重点信访单位联席会议制度、信访与安全稳定预警信息零报告制度,将矛盾关口前移,加强信访信息预判预

防。每学期,党、校办牵头召集重点信访单位举行信访预判会,对可能出现的信访矛盾或存在的隐患问题进行提前预判,共同研讨解决方案,将任务进行分解落实,并将预判情况及时形成报告报学校领导决策参考。在国家、学校重要时间节点来临前,党、校办结合掌握的情况,主动走访相关重点单位,充分研判每一个可能存在的矛盾点或者是风险隐患点,提出解决建议。建立每月信访与安全稳定预警信息零报告制度,分党委须于每月底报送相关预警信息和应对措施,党、校办结合上报信息和日常接访掌握情况定期形成预警报告报学校主要领导。信访工作不停留在已发生案件,不从单个案件看信访,而是立足学校大局,人民利益维护,从维护学校和谐稳定发展局面,维护师生合法权益出发,加强前瞻性、系统性和针对性,着力建立矛盾排查化解机制、完善师生员工利益表达机制、改进安全稳定风险评估机制。

作者

周建伟 西安交大党、校办副主任,信访办主任

刘远闯 西安交大党、校办信访主管