

# 信访有感

石教英 2008.7.25

摘要：我给 ZUPO 校长信箱写过几封信，反映两件事，不自觉的走上了信访之路。从我的并不复杂的信访经历，对信访工作有几点不成熟的意见。首先要规范和加强信访制度建设，让信访工作流程公开、透明、规范，让当事双方的意见能公开透明的接受群众监督和评判。其次是加强信访工作人员的培训，使信访工作人员称职、尽责。第三是答复要正面、要说理，不能高压式的和结论性的。

2008.7.25 中国青年报头版与报尾并行的右上角醒目位置上刊登了一则消息；题目是：“纪委在对信访工作责任追究作出党纪政纪规定；信访处理不当领导可被撤职”。标题用特大号黑体字刊出，十分醒目，明确告诉广大群众，党中央等领导部门高度重视信访工作的决心和有力措施，对信访工作中任何违纪行为将追究党纪和政纪，领导可被撤职。我一直认为信访是一项体现中国特色的社会主义民主的有效措施，然而实际效果与执行人的办事态度与政策水平密切相关。鉴于正反的信访实例，中纪委等有关部门新出台的“关于违反信访工作纪律处分暂行规定”进一步规范了处分规定，必将进一步发挥信访这一中国特色的社会主义民生的作用。

我作为一名普通群众为什么对报纸上这则消息特别感兴趣呢？这是因为自今年 5 月份以来我通过浙大办公网“ZUPO”上的校长信箱栏目，给有关校领导写过几封信，反映两件事：一件是建议参照新加坡南洋理工大学校园中建有遮阳长廊的做法，在紫金港校区搭建遮阳长廊，以解决夏日曝晒之苦；另一件事反映求是村拆六建六二期房款结算公式中存在不实的 24 个月过渡房租费收费项目，要求取消这一不实收费。ZUPO 校长信箱由中共浙大党委办公室信访办公室管理，我就这样不知不觉中走上了信访之路。几个月来，从信访办工作人员的办事和有关部门的答复意见中对信访工作有了一些初浅的看法。今天读到这则“处分规定”后更觉有必要讲出来。

我认为对那些违反信访纪律，造成严重后果的责任人必须作出处分，直至撤职，然而我认为更重要的是如何规范和加强信访制度建设，让信访工作流程公开、透明、规范，让当事双方，即信访人的意见和受理部门的处理意见都能公开，透明接受群众的监督和评判，我想这样一定能规范当事双方的言行和行为准则。而目前信访流程缺乏公开性和透明性是最大的不足，使当事双方各执一词时闹得很僵。我的这一想法也是从自身并不复杂的信访经历中总结出来的。在我开

始给校长信箱写信时，我总是首先选择“不公开”，因为我不希望自己成为一个公众人物，然而当看到受理部门作出的答复，不是不够负责，就是不够说理，只给出一个高压式的结论，或是对我的意见置之不理，不作正面答复。使我转而要求将我的信件作公开处理，希望能把我的信件和处理方的意见公开接受公众的评判，然而我错了，我虽然转而愿意公开我的信件，然而信访部门却不肯把我的信件作公开处理，即不把我的信件放到公开的校长信箱上去，从而使当事双方不能接受群众公开的监督。

我对改进当前信访工作的第二个建议是加强对信访工作人员的培训，从接待、转办、答复到政策水平等都要加强培训。当然要培训工作人员，首先要使信访工作有明确的规范可依，然后通过培训使信访工作人员成为一名合格的，有水平的信仿人员，而不是一名不负责任的不懂业务的办事人员！我这样说也是有事实为依据的。我那封建议在紫金港校区塔建遮阳长廊信件发出后，很快有了答复。答复是这样写的：“石老师：您好！人行道上搭建遮阳棚，因涉及校园景以问题，须经学校文化建设委员会论证是否可行。谢谢来信”。这个答复意见没有署名，即不知是何人，何部门所写，同时也没有告诉我是否应由我提交校文化建设委员会批准，还是由信访部门转办，总之这是一封不明不白的答复。我回信称无法接受这种不明不白的答复，同时指出 ZUPO 校长信箱中明确要求写信人署名并提供详细信息，那么答信人也应署名，这是起码对等的条件，然而给我答复没有署名，可见是一封不负责任的答复。我从这一经历中感觉到我校信访办的工作人员的素质有待提高，需要加强培训，以提高工作效率，避免低级错误。我的拒绝接受信发出后，很快收到了信访办署名的回信，称已将我的建议交校后勤管理处办理。校后勤管理处毛一平副处长亲自打电话给我了解情况，后又带着与校基建处讨论意见到办公室与我沟通。我感谢校后勤管理处迅速行动和与我及时沟通的工作作风，然而在这一件事情处理全过程中我看不到学校有关主管的意见是什么。在今天体制下，若无主管的意见，仅仅交职能部门就事论事的讨论，完全是一件浪费时间的游戏，因为职能部门可以有 100 个应办的理由，也可以有 100 个不应办的理由，最后的结果是可想而知的。从这一信访实例中可以看到不仅信访工作人员要培训，有关主管领导同样需要培训，学习如何处理信访，表明自己的意见，而不是简单交职能部门处理了事。

我反映的第二件事，即求是村拆六建六二期房款结算公式中存在不实收费项目一事的经历更有启发意义了。我单独署名给张土乔副校长写过 5 封信，发展到由周培源、吴兆立、胡上序和我四人署名给张副校长写信，到最近由求是村拆六建六二期全体拆迁户签名给浙江大学学习实践科学发展观试点工作领导小组写

信，可见事态正在不断发展之中。这个过程已长达4个月之久，期间校房产处拆迁户代表开过两次沟通会，张副校长亲自到石教英在紫金港的办公室沟通过一次，双方沟通不可谓不充分，然而分歧依旧，原因何在？是拆迁户不讲道理？还是校房产处不讲道理？我想这可以从校房产处在6月14日通过ZUPO校长信箱我给张副校长信的答复意见中看出。这条答复意见只有一行字“经校住房委员会主任会议6月4日会议讨论认为现行拆迁政策不能改变，请谅解，校房产处”。我认为这个答复不是说理的，没有正面回答拆迁户提出的两条质疑：一是我们没有过渡期，为何要付24个月过渡房租费；二是这一结算公式是学校单方在强加给拆迁户的，不是当事双方事先协商确定的。房产处的答复不是以理服人的，纯粹是高压式的结论，是毫无说服力的。我认为房产处的答复意见是有违信访纪律的，不仅不能解决问题，实际后果是激发了事态的发展态势——从1人写信，到4人联名写信，到全体拆迁户答名写信；从给主管张副校长写信，到给浙大学习实践科学发展观试点工作领导小组写信。拆迁户坚持以事实为依据，据理指出房产处制定的结算公式中过渡月数这一参数有误，不应是“24”，而是应该为“0”。这样一起说理的信访事件，得到的是不说理的答复，因此是有违中央信访纪律的，应该纠正。房产处应首先正面回答我们的过渡期究竟是24个月还是0个月。若是“0”个月的过渡期，为何可以向我们收取24个月过渡房租费，而不能用住房委员会主任会议的一句话来搪塞群众的意见！这条答复意见的署名也不规范。我的信是写给张副校长的，回信人应该是张副校长。当然副校长公务繁忙，无暇作答，可请秘书或下属代答。这样做都是正常的，但代答者应明确说明是“应邀代答”，然而给我的答复都直接署名“校房产处”。这同样是对信访人员的不尊重！

我以自身经历的并不复杂的两起信访例子中，体会到信访工作需要规范，当事双方意见应该公开，透明的接受群众的监督和评判，信访工作人员到有关主管领导应加强学习和培训，以规范自己的言行，有利于发挥信访的效率，当然对严重违背信访纪律的行为应追究责任。