

“一网通办”对高校开展大学生事务性工作的启示

姜妍丽

(上海电力大学, 上海 201306)

摘要: 将高校事务性工作从大学生日常管理中剥离用一网通办的方式构建线上线下同步一门式服务中心, 不仅能提升工作人员的工作效率、减少高校辅导员的工作压力, 更重要的是能提升大学生的用户体验, 提高学生对高校事务性工作的满意度, 保障好学生问题, 继续发扬我国高效“以生为本”的教育理念。

关键字: 一网通办; 学生事务性; 大学生日常管理

“一网通办”的概念是在提升公共服务能力的背景下产生的, 是我国政府“放管服”建设中提升政府政务服务能力的重要措施, 通过一体化的在线政务服务平台, 将所有与民生相关的政务部门均整合到一个网址, 企业和群众只要进了这扇门, 无论涉及那个部门的哪个领域的事情, 都可以在“一网通办”中找到对应的方, 解决了企业和群众们办事手续繁复、签章多、跑腿多的痛点。

一、大学生事务管理工作中的问题

(一) “架构交织”流程繁复

高校学生工作部门的架构多为由学生处领导的具有独立管理能力的各学院学工团队分管和执行。学生处多只提供总则性的原则性的政策和指导文件, 各学院有权根据自己学院的实际情况出台各种实施细则。在现有的架构下, 学生申请某一十分简单的事项也面临着需要学院学校两级的情况。而教学、园区与学工又存在包含和交叉的情况, 学生事务边界上的不清晰, 导致学生在遇到问题寻求解决办法时在各部门间反复咨询。过于紧密的关系和交织在一起的架构, 也导致师生在处理问题时多有不便。

(二) 事务性工作的大量重复性占用过多人力

目前大学生日常管理还是依靠高校辅导员来落地完成, 大量的重复性的低层次的事务性工作占据了辅导员太多精力, 导致高校辅导员深入学生、摸排学生思想动态的时间被大大削减。事务性工作来自于学校的各个部门, 只要与学生有关的均会最终落脚于辅导员的工作上。低层次的事务性工作严重制约了辅导员高层次职能的发挥。

(三) 缺乏专业化的工作团队

高校辅导员是一个流动性较大的岗位, 高校辅导员每年为高校其他行政岗位输送大量骨干人才, 每年高校也会从优秀的青年中吸纳新人来填补辅导员的队伍。将涵盖广、内容多且重复性很大的事务性工作全部由高校辅导员来执行, 与社会化大分工的趋势有悖。辅导员岗位的性质也决定了辅导员不可能仅仅在事务性工作中深耕。因而, 对于大学生事务管理的工作亟待有专业化的团队来进行。

二、“一网通办”对大学生事务性工作管理的启示

(一) 变碎片化为整体省去不必要环节

“一网通办”涉及多个部门, 流程较多、手续繁杂, 信息分散、管理标准不统一、职能交叉重叠等存在着碎片化弊端的部分业务分工融合到一起。入口统一, 省却了来访者的时间和精力; 避免了事务流程分割现象, 化碎片为整体, 一次解决; 信息联网信息共享, 避免了重复提交和不同部门间前置审批的烦恼。

(二) 整合重复性工作提升工作效率

“一网通办”将本来分散到各个学院各个系部咨询和处理问

题的同学集中到一个学生事务中心, 将几倍甚至十几倍的重复性工作融合到一个窗口由专门人员负责处理。社会化大分工带来的最有利的结果就是工作效率的提升。将同一重复性工作交给同一窗口来处理, 那窗口的工作效率将完全超过分散在各个学院或系部时情况。

(三) 云端共享发挥大数据的功效

以上海为例, 政务“一网通办”有深厚的云端服务支撑。云端信息共享, 打通了部门间的壁垒。发挥云端系统和大数据的优势, 为学生日常管理、统计、信息传递提供支持, 用大数据赋能学生日常管理, 及时做好学生危险情况预警和学生全方位数据变化。

(四) 变管理学生为服务学生, 以学生为本

学生事务性工作就其事务性工作的本质, 应该更多聚焦于学生的服务上, 将事务性工作从学院剥离, 独立“事务性”的本质。从学生用户的角度出发, 不断做到学生满意。比如在服务时间上做调整, 在学生方便的时候“开门迎客”, 努力做到让学生也最多只跑一趟腿。

(五) 建设学生事务性工作的 SOP 流程

“一网通办”的环境下促进了事项清单、办事指南、审查细则、身份认证、公共支付、监督评议等多方面的标准化进展。学生事务性工作也应该在工作中进行凝练, 制定出学生事务性工作的 SOP (Standard Operating Procedure)。有了标准化的操作流程既能规范在职人员的工作行为也能为新入职员工提供参照和培训依据, 良性循环促进学生事务性工作的专业化和职业化。

三、结语

总之, 如果将高校事务性工作从大学生日常管理中剥离用一网通办的方式构建线上线下同步一门式服务中心, 不仅能提升工作人员的工作效率、减少高校辅导员的工作压力, 更重要的是能提升大学生的用户体验, 提高学生对高校事务性工作的满意度, 保障好学生问题, 继续发扬我国高效“以生为本”的教育理念。

参考文献:

- [1] 陶振. 政务服务“一网通办”何以可能? ——以上海为例[J]. 兰州学刊, 2019(11).
- [2] 朱俊伟, 王虎. 一网通办统一受理平台整体设计[J]. 中国科技纵横, 2020(4).
- [3] 王长恒. 大学生事务管理问题研究[J]. 山东理工大学学报(社会科学版), 2017(3).
- [4] 李杰, 冯娜. 浅析大学生日常管理中存在问题及改进措施[J]. 山西青年, 2016(9).
- [5] 蒲鸿志. 高校学生事务管理人文性与法治化的整体研究[J]. 教育教学论坛, 2015(14).