

教育强国背景下深入推进高校机关作风建设中的协同机制探究

沈 哲 段玉全 陈 璐

摘要：加强高校机关作风建设与建设“双一流”高校密切相关，对办好人民满意的教育有着重要的意义。当前，高校机关作风建设依然存在协同联动不足、服务意识不够、职业素养不强等问题，而机关日常工作开展、形象塑造、应急服务等均离不开部门间的协同配合。从协同论的角度出发，通过提升各机关部门科学管理水平，加强部门内协同合作；不断完善制度、创新工作方法，充分保障机关有序、高效运转；提升个人能力素质，强化工作人员协同意识；优化信息资源协同共享，充分满足师生员工需求等举措，可以切实推进机关建设，提升机关作风，助力学校发展。

关键词：高校；机关；作风；协同

一、加强机关作风建设的重要意义

习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上强调，建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，必须把教育事业放在优先位置，深化教育改革，加快教育现代化，办好人民满意的教育。教育兴则国家兴，教育强则国家强。高等教育是一个国家发展水平和发展潜力的重要标志。加快推进高校建设是提高我国高等教育发展水平、增强国家核心竞争力的重大战略。

高校机关直接服务教学科研单位和一线师生，同学校事业发展紧密联系，是确保党的教育方针政策得以贯彻落实的重要枢纽，是全面提高人才培养能力的重要保障，是服务好师生的重要窗口，对于落实立德树人根本任务具有标杆和示范作用。因此，要通过探索联动协同机制为核心的机制体制，不断提升科学管理水平、建强工作队伍、优化资源配置、改进工作方式等，一方面可以充分发挥机关的组织、服务、协调、管理等职能。提高机关部门服务意识、服务质量和工作效率；另一方面，力戒形式主义、官僚主义，进一步提高机关部门服务意识，提高服务质量和工作效率，提升高校机关亲和力，树立文明、热情、周到的办公室工作形象，打好作风建设的持久战，助推学校发展。这对于加快建设世界一流大学和一流学科，提高我国高等教育发展水平，增强国家核心竞争力具有重要意义。

二、影响高校机关作风建设的问题

目前，高校机关的作风建设同党中央的要求，同师生员工的期盼，同履行职责的需要相比还有差距，具体表现在以下几个方面。

（一）部门之间及与上下级间的协同联动有待进一步推进

部门与其他部门未能够及时沟通协调，与上下级部门未能及时联动，一定成都市造成了“各自为营”的问题。如职能部门布置工作时，有时在没有把上级文件政策研究透彻的情况下，为了赶时间、完成任务，紧急布置工作以致缺乏宏观统筹的问题；未能坚持以问题为导向深入基层展开调研，导致给出的针对性指导不够深入或对基层遇到的困难、问题及提出的建议未能及时反馈的问题等，最终可能导致学校工作的整体推进效果不佳。

（二）部门内部的协同有待进一步加强

部门内科学管理意识不强导致的内部协同力不足的问题：工作方式方法未能跟随新时代发展及时创新使工作内容繁杂、工作流程繁琐，信息资源未能及时共享等。如，工作人员收到负责办理的业务后，未能够及时办理，需要领导审批的文件未能及时上报，需要多部门共同完成的业务未能及时将资料流转等；在年终总结时，多个部门提供的同一项工作的数据存在差

距；再如，部门内部的两个科室在发放具有关联性的材料时，需要师生员工先在A科室排队领取材料，再到隔壁的B科室领取材料，这充分说明了一项简单的工作，由于部门内部未能主动及时协调使其变得复杂。这种形式主义现象既增加了部门工作量，同时也花费了师生员工的时间和精力，直接影响了师生员工对学校的信任度。

（三）服务师生意识和能力有待进一步提升

有些工作人员为服务对象办理相关事务、解答相关事宜、处理相关问题不够积极、主动、热情。特别是对于职责之外的业务，未能耐心讲解，未能及时帮助服务对象联系相关工作人员或设法帮助办理，甚至有极少数人员以“不是我负责”“我不知道”“我现在比较忙”等为推脱首问责任或应付服务对象，严重影响了学校和机关形象，从而大大降低师生员工对机关的满意度和支持率。

（四）工作人员的综合素质有待进一步增强

机关部门领导和工作人员的政治觉悟、责任意识、协同意识和工作能力，不仅仅是个人的事情，而是整个部门的事情。个别工作人员政治站位不高，大局意识不够强，不主动担当、不主动作为，在思想上、行动上与学校的要求和服务对象的期盼存在较大差距。有些工作人员工作认真，吃苦耐劳，但缺乏团队协同意识，孤军奋战，常花费大量的时间和经历独立完成工作，但却事半功倍。有的工作人员理论学习和业务学习不够，缺乏创新意识和探索精神，新常态下不能及时创新方式方法，工作中继续使用老文件、老政策、老办法，且存在“以前就是这样办”“其他学校也是这样干”的经验主义。工作队伍综合素质和团队意识不强，直接影响着部门整体建设和其他工作人员的积极性。

三、机关作风建设中加强协同联动的必要性

（一）协同论认为，千差万别的系统，尽管其属性不同，但在整个环境中，各个系统间存在着相互影响而又相互合作的关系。如不同单位间的相互配合与协作，部门间关系的协调，企业间相互竞争的作用，以及系统中的相互干扰和制约等。高校机关是一个有机的整体。从职能划分来看，学校根据业务性质将其归属于某一部门或某一工作人员。但事实上，各类业务有着紧密的联系，所有的业务都紧紧围绕服务师生、围绕学校的中心工作而运作。

（二）高校机关作风建设的水平提升不仅仅是单纯的业务能力的提升，而是各种因素有效协同的提升。机关部门的工作目标、工作主体、工作方法、工作内容、资源配置及队伍素质等因素相互促进、相互影响。因此，对各项因素进行有效整合，紧紧围绕工作目标，按照工作计划，共同发挥在提高人员素质、

履行工作职责、塑造内外形象等方面的协同作用,从而推动机关作风建设,整体提升机关水平。

(三)高校机关的业务除常规工作之外,还具有一定的随机性,如临时的专项工作,计划外的“急、难、险、重”任务等,往往涉及多个部门和多种资源,必要时需从多部门选派工作人员,建立工作专班。这就要求各部门、科室工作人员的齐心协力及多种资源的重新分配利用,从而使人员、资源能够随着工作任务的需要及时发挥作用。这是机关作用、工作人员责任和意识的重要体现,同时也能够反映出机关作风建设的质量。

可见,只有通过协同管理找出影响机关建设的因素,提升部门间的关联度,促进各部门的协同,才能有效对机关业务进行有机整合、明确划分,实现相关性的业务由多个机关部门协同开展、工作人员齐心协力配合,提升机关建设水平,提升机关工作效率,提升机关服务水平,彰显机关优良作风。

四、高校机关协同联动推进作风建设的具体措施探究

(一)推进机关部门间的联动协同,提升机关作风建设整体水平

高校机关是一个有机的整体,是连接学校与服务对象的纽带,任何一个部门缺少部门间的、上下级的联系,就会成为“孤岛”。只有上下联动、同级协同,吃透上级的政策、清楚同级部门的业务、了解服务对象的需求,才能实现机关有序高效地运转。因此,要强化部门协同,建立科学的横向、纵向联动协同机制。各部门既能根据职能分工牵头抓好各自所承担的任务,又能互相配合、同频共振,形成推进机关建设的强大合力,共建和谐机关。

(二)提升各机关部门科学管理水平,加强部门内协同合作

如果说部门间的协同是机关作风建设的外部条件,那么部门内部的联动就是其内在需求。部署工作明确不明确、责任划分清晰不清晰、任务分工具体不具体、工作协调及时不及时,都是决定是否能够有条不紊地开展各项工作的必要条件。因此,要实现学校发展大计,服务好师生员工,高校各机关部门必须围绕中心工作,科学建立“工作计划具体、工作重点突出、工作分工明确、工作流程规范、考核机制科学、反馈结果及时、结果运用充分”的工作体系,构建“部门主管责任、领导主管责任、工作人员直接责任”的“责任协同”机制,及时跟踪、提醒、监督、评价、反馈,充分发挥联动协同效应,共同提升办公质量和工作效率。

(三)不断完善制度、创新工作方法,充分保障机关有序、高效运转

建立健全制度是推进机关作风建设的重要保障。党的十八大以来,中央对加强机关作风建设提出了更高的要求 and 新的举措。贯彻落实全面从严治党,深入开展“不忘初心,牢记使命”主题教育等,皆指明了高校机关作风建设的方向。建立健全有利于高校机关作风建设的制度,创新工作方式方法,切实发挥保障和监督作用。如实施“神秘访客”¹制度,访客对机关部门进行“明察暗访”,从而较为客观的指出机关作风建设中存在的问题,并将存在的问题反馈至相关部门作为年终考核的重要参考;同时将访查结果反馈至相应部门,作为机关部门改进的重点和方向,从而进一步增强机关服务意识、提高机关服务水平和办事效率。另一方面,访客对机关的优良作风和优秀经验也有宣传作用,有利于进一步提升部门形象。再如,实施“首问负责制”“限时办结制”“党员领导干部联系师生”“正向反向激励机制”等机制,保障机关有序高效地运转。

(四)提升个人能力素质,强化工作人员协同意识

无论哪一项工作,最后的落脚点都在“人”上。那么每个工作人员的能力素质、协同意识就直接决定了工作成效和用户体验。这就要求每个工作人员要善于学习,以研究和解决问题

为出发点,深入学习党的基本理论、基本路线、基本方略,提高政治觉悟和思想认识,筑牢“四风”思想防线,提升抵御风险能力,强化机关工作人员协同意识和能力。在工作中真抓实干,杜绝形式主义、官僚主义,主动协调解决工作中遇到的共性和突出问题。遇到边缘工作,工作人员要主动担当;相关工作人员不在时,其他人员要及时补位。要认真学习书本、学习文件、学习政策,要勤于向领导学习、向同事学习、向师生学习、向专家学者学习、向国内外先进经验学习,了解和把握当前国内外发展新趋势,提高对新形势、新问题的认识,创新工作方法,提升新常态下解决问题的能力。

(五)优化信息资源协同共享,充分满足师生员工需求

高校机关在工作开展中,存在一定的相关性,有些业务、信息、数据存在交集,一项工作单纯的靠一个部门难以完成。随着科学技术的发展、新媒体网络技术的不断更新及师生员工期望的不断提高,微信公众号、OA办公平台、手机办公APP等逐渐成为大众办公载体,信息资源已逐渐从传统的纸质资料转化为网络数据,已逐渐从传统的书面流转方式转化为网络一体化办公。因此,部门间进行信息数据共享的情况直接影响了机关工作的质量和效率。为了提升办公效率,节约时间成本,最高效地让信息多跑路,师生员工少跑路,就必须加强相关信息数据管理,让部门间信息数据快速协同更新、共享。

参考文献:

[1]习近平.决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告.共产党员网.2017-10-18.<http://www.12371.cn/2017/10/27/ARTI1509103656574313.shtml>.

[2]习近平.在北京大学师生座谈会上的讲话.人民网.2018-05-02.<http://cpc.people.com.cn/n1/2018/0503/c64094-29961631.html>.

[3]习近平.依靠学习走向未来.人民网-中国共产党新闻网.2014-12-25.<http://theory.people.com.cn/n/2014/1225/c391839-26275595.html>.

[4] (德国)·Hermann Haken.协同学理论.<https://baike.baidu.com/item/协同理论/767971?fr=aladdin>

[5]马涤明.有些年终总结为何沦为形式主义.中国青年报.2018-02-08 (02)
http://zqb.cyol.com/html/2018-02/08/nw.D110000zgqnb_20180208_3-02.htm.

[6]清华大学:七个方面为抓手 作风建设不停歇.光明日报.2018-01-11 (04)
http://news.gmw.cn/2018-01/11/content_27320749.htm.

[7]李立,刘桂花,宋新.高校行政效能建设中的“神秘顾客”制度初探[J].才智,2014(26):99.

[8]王茜,王地娟,代晓芳.新形势下高校行政效能建设的思考[J].教育现代化,2018(49):206-208.

[9]黄萍.高校教育管理协同机制基本要素和对策研究,江苏高教,2018(12):69-70.

[10]杜亮.新时代加强和改进高校机关作风建设的路径——学习习近平总书记关于作风建设重要讲话的思考.党建研究.2019(09):97-99.

[11]王立明.高校机关作风建设要对症下药、标本兼治——高校机关建设的现状、原因及对策的思考[J].武夷学院学报.2015(1).

¹“神秘访客”是由学校非机关工作人员担任,并对其身份保密,这些访客以办事为由到机关各部门对工作作风、履行职责、办事效率、服务态度等方面进行“明察暗访”。