

# 当前高校“三服务”工作中存在的问题及思考

## ——以昭通学院为例

徐志颖 张俊杰

云南省昭通市昭通学院 云南 昭通 657000

**【摘要】**：“三服务”工作是办公室工作的主要内容，喻之于高校即：“服务党政大局、服务部门、服务师生”。本文分析当前部分高校党政办在落实“三服务”工作方面的不足：服务大局、参谋助手发挥有限，重事物、轻政务，增强服务意识、延伸服务领域、开拓服务工作局面的主动性、积极性不够，推进党委行政决策落实力度不够等，针对不足，提出解决办法。

**【关键词】**：三服务；高校；办公室

### The problems and thoughts existing in the current "three services" work of colleges and universities--Take Zhaotong College as an example

Zhiying Xu Junjie Zhang

Zhaotong University Yunnan Zhaotong 657000

**Abstract:**The "three services" work is the main content of the office's work, which is metaphorical to colleges and universities, that is, "serving the overall situation of the party and government, serving the department, and serving teachers and students.". This paper analyzes the shortcomings of the party and government offices of some colleges and universities in implementing the "three services" work: serving the overall situation, the staff assistants have limited play, emphasizing things and light government affairs, enhancing the sense of service, extending the service field, and opening up the situation of service work, the initiative and enthusiasm are not enough, and the implementation of the administrative decisions of the party committee is not enough, etc., in view of the deficiencies, put forward solutions.

**Keywords:**Three services; colleges; offices

## 1 对高校“三服务”工作的认识

“三服务”这一术语是与1985年由时任中办主任的王兆国提出的，他认为，我们平常所进行的工作需要有效为领导、为上下级同事、为人民群众所进行服务。其中对于在高校中的办公室工作来说，身为学校各种事情协同起来的综合管理服务部门，在新时代全面深化高校综合改革的大背景下，落实好“三服务”工作要紧密切联系学校实际，尤其注重处理好“三服务”工作普遍性与特殊性的关系，对学校“三服务”职责职能有准确清晰的定位。结合地方本科院校工作实际，我们认为，当前高校“三服务”主要目标是为了服务学校党政机关、各部门和广大师生所进行的。服务学校党政大局是关键所在。党政办作为学校综合部门，管理着学校各项事情，在学校的发展和教育中起着不能缺少的作用，作为学校的服务中心，应当把服务放在第一位。时刻努力为学校的发展做出贡献，当前各高校的党政办应当贯彻落实大局意

识，通过树立大局观念，围绕其进行工作，为了能有效和学校各部门保持一致，应自觉将部门工作和学校联系到一起，在实践中锻炼，开发创新型思维，积极与学校进行沟通，有效促进学校发展。

服务各部门是基础。党政办公室在高校各部门中处于枢纽位置，学校的主要工作都要通过它去对接和协调，服务好学校各个部门，是有效做好党政服务办公室的工作的基础。要有效发挥党政办公室的作用，充分做好学校与各部门以及老师的沟通任务，起到统领全局，协调各方的作用，确保整个学校良好、有序运转。

服务学校以及师生是工作的根本目标，设立高校的主要任务是为了培养先进人才，而是否能够培养高素质人才的主要所在就是老师和学生。党政办作为高校的综合部门，要围绕中心服务师生。在实践中发现问题，提出解决对策，解决

问题，切实帮助解决师生困难。

## 2 当前高校办公室工作的特殊性

高校办公室除了政府办公室、企业单位办公室的共同点外，也有其自身的特点，表现在以下几个方面。

### 2.1 具有政策指令和校务计划的执行性

高校基层管理层的高校办公室，既具有政策指令的执行性，又具有校务计划的执行性。这就要求高校办公室工作人员，要自觉地贯彻执行党的方针政策以及学校和院系的各项指示和精神，从政治的高度观察和思考问题，严格把握政策尺度与范围，落实好学校及院系领导布置的各项工作和有关政策精神。高校办公室工作政策性强，办公室人员要认真学习党和国家的方针政策，法律法规以及学校和院系的规章制度、文件精神，严格执行政策指令和校务工作计划，确保学校教育目标的顺利实施和各项工作的正常运行。同时，对一些政策指令指示不能机械、教条地传达，不能只做留声机、传话筒，而应该根据本校院系的实际情况，把政策的原则性同执行方法的灵活性结合起来，力求达到最佳的执行效果。

### 2.2 具有行政和教学管理的协调性

高校办公室既要做教学管理工作，又要做行政管理工作。上至校级各个职能部门和院系级别领导，下至教师和学生，都需要高校办公室与他们直接沟通，如果说整个院系的工作是由各个职能部门来分管的，那么高校办公室则是这些职能部门的枢纽，其协调作用是多层面的、全方位的、综合性的。高校的教学活动是由若干环节紧密联系的系统工程，任何一个环节都不能松懈，这就决定了高校办公室工作具有较强的协调性，在工作过程中一定要遵循教学和行政管理的规律，按时完成各个阶段的教学和行政管理任务，保证学校及高校院系各项工作的正常运转。

### 2.3 机构设置、运作方式的特殊性

政府办公室机构设置较之高校办公室要更为完备、更为精细，可谓一应俱全。而高校只能因材施教设置科室，把各种功能浓缩到有限的科室之中。政府办公室一般内设秘书、综合、信息（督查）、保卫等政务科室和工业、农业、计经、财贸、城建、科教等专业科室，另外还有挂靠的接待处、法制局、机关事务管理局等单位，其职能层层分解，有章可循，有据可依。而高校办公室内设机构较为简单，一般只设秘书、综合、信息等科室。相比之下，高校办公室所承担的工作与任务就更为繁杂。高校办公室与政府办公室由于机构设置、职责分工存在差异性，其运作方式也自然不一。政府领导，既有辅助的秘书长、专职秘书，又有相应的专业科室和政务

科室；高校领导既没有相应的秘书长、专职秘书，也不存在专业科室、政务科室与之相对应。两者的运作方式相差甚远。

## 3 当前高校“三服务”工作存在的问题及解决思路

(1) 在服务大局方面，参谋助手作用发挥有限，重事务、轻政务的情况一定程度存在。事务性工作就是完成事务性工作的基础，而办公室工作的最基本要求就是完成事务性工作。在完成办公室工作时，应当首先考虑政务工作，因为能做好此项工作是参谋助手个人工作能力的体现。比如说，昭通学院就有此方面的问题，当前在进行办公室工作时，过多的看重于事务工作，而将政务工作得重要性所忽视，因此参谋助手就无法真正发挥自己的个人工作能力。习总书记曾提出，办公室工作具有决策的参谋、智囊作用。只有统筹做好事务与政务两类工作，才能充分发挥办公室的在学校发展大局中的作用。为此，需要从多方面进行努力，提升解决思路。一是要提升办公室队伍组织建设，增强大局意识，提升能力素质。无论是对于国家还是对于学校来说，都要树立全局观念和全局意识。并且，我国在发展中要树立大局意识，应自觉主动从大局观念考虑问题，将工作放于大局中。如果想要真正的了解大局意识，完成大局意识。则需要自觉维护并严格遵守。对于办公室工作来说，则需要增强理论知识，积极学习党中央所印发的各种文件，学习先进思想和先进精神，将理论运用到工作当中，并指导工作解决问题；要对我国高等教育发展现状、发展态势和学校各方面情况有整体、全面认识，把握规律，顺势而为。二是加强法律事务工作，为学校顶层设计和法治建设提供决策参考。我国素来就有依法治国的基本纲领，所以说通过依法治校也是基本要求，推进依法治校的要求则有利于实现法治校园，推进法律和责任的落实。并且还可以通过法律手段对学校加以治理和规范，有利于解决在学校的发展中所产生的新问题，可有效对矛盾进行化解，维护学校的和平与安定。自从开展 18 届四中全会之后，昭通学院在法治建设方面进行了积极的探索，2017 年设立了法律事务部（与办公室合署），主要开展三方面工作，一是统筹学校制度建设，对拟印发的规范性文件进行合法性审查。二是规范法律文本管理，可以对学校所签署的各项文件进行审查。三是处理诉讼、仲裁等法律事务，为全校各部门提供法律咨询。通过出具法律审查意见书、提供法律咨询等方式，增强了学校各部门和领导干部的依法治校意识，在对外事务中较好地维护了学校合法权益，有效推进了法治高校建设工作。

(2) 在服务部门方面，综合协调、推动工作的能力需要不断加以改进。学校教育教育管理不同程度地存在职能职责不清、推诿扯皮情况，少数部门经常以代表不了学校为说

辞,工作中遇到困难就推向办公室,给办公室综合协调工作带来被动。解决这些问题要着重抓好两个环节。一是需要强化认识,澄清学校主体地位问题。在服务各部门工作中,必须要了解每个工作人员明确政治立场。根据相关法规和条例可知,要求高校各级机关及部门要在党委或者行政的层面上履行岗位职责,不能因发文、办文工作的程序问题而产生形式取代实质的片面认识,陷入党委就是党委办、学校就是校长办的错误思想。根据《中国共产党工作机关条例》第十二条规定,党委办公室是办理党政工作的部门,主要工作任务是落实党委的工作部署,按照上级领导部门给予的工作任务进行协调和开展,积极推进党委部门工作的落实。其主要的工作目标是为了完成各部门之间的协调工作,保障学校的正常运转。涉及党的专门领域工作应该由组织、宣传、纪委办等部门代表学校进行办理。根据《中国共产党工作机关条例》规定:党委部门主要是对党政工作进行主管,并且根据所赋予的权利,可以实行单独的管理,在工作中可以按照相关法律法规完成工作,并根据要求协调本部门的工作。要明确一个认识,每一个党政工作部门在职责范围内都代表学校,不存在在校级层面和部门层面的区分,学校在法律上只有一个主体身份;任何一个党政部门(包括党政办)都不能完全代表学校。二是要进一步明确党政办工作职责和任务清单。对于每项工作都要落实到实处,真正明确到责任人。不打折扣,不降标准。对非职责范围内的工作或没有明确对应职能部门的工作,办公室要主动做好统筹协调的任务,自觉做到不缺位、不越位、善补位。三是落实“放管服”工作,应建立完善的规章制度,简化工作流程,精简工作程序。对于学校所提出的问题进行改进,推进网上事务的办理,提升服务态度和服务质量。

(3) 在服务师生方面,进一步增强服务意识、延伸服务领域、开拓服务工作局面的主动性、积极性不够。改进的思路有两个方面,一是思想上高度重视,树立服务师生作为

奋斗目标的工作宗旨,也是党政办工作的主要内容。应主动将保护和维护师生最根本的利益作为主要出发点。二是积极采取行动,创新工作方式和工作内容,提升服务态度和服务质量。做到与时俱进,积极创新将互联网加与高校事务办理联系在一起,有效提升办事效率和提高师生诉求方式,提升师生的认可度。

(4) 在提高服务效率方面,推进党委行政决策落实力度不够,“上紧下松”和工作难推进现象时有发生。监督检查工作是一项最根本的工作,是有效保证办事效率的一项重要举措。所以说学校在完善工作机制时,应当建立监督检查机制,落实督查督办工作制度,严格督查纪律和程序。党政办要切实履行督察督办职能,如实、及时发现存在的问题,并且一旦发现后,可要求纪委进行严格检查,并进行追责。与此同时,可以加大问责力度,对提供线索进行表扬,对懒散浮、不作为、慢作为形成震慑。

(5) 在创新服务方法手段方面,服务观念落后,方法手段陈旧,造成服务面狭窄,信息滞后。改变这种局面,一是要加快服务方法手段创新,综合利用现代信息技术为领导、师生提供便捷服务的信息。充分利用OA系统、微信、QQ、邮件等载体,简化办事流程,提高工作效率。二是要加大信息公开的力度,要严格按《高等学校信息公开办法》要求,对于要求公开透明的数据进行严格公开,如果有涉及到不能公开的内容,应及时进行说明。确保各部门、师生及时了解学校信息,接受学校员工和社会监督。

社会在发展,时代在进步,谁也不能关起门来搞建设。高校要与时俱进地树立现代化的教育观念、价值观念、效益观念和信息观念,在管理手段方面实施创新。一方面,要及时购置和更新先进设备,赶上社会前进的步伐。另一方面,要在管理思想方面走在一般人的前面,成为新潮思想的引领者,成为各种先进文化的最先消化者,从而为高校的决策、实施、发展、进步提供服务。

## 参考文献:

- [1] 杨树森."三服务"是秘书工作的宗旨——对秘书工作"三服务"的再思考[J].秘书之友,2006(7).
- [2] 商筱辉.新形势下高校办公室提高质量的挑战与对策[J].办公室业务,2013(04).
- [3] 杨俊伟.新时期加强高校办公室建设的几点思考[J].高教学刊,2017(05).
- [4] 郭安,皮竟.提高办公室"三服务"工作水平——以重庆市农业科学院为例[J].办公室业务,2020(07).