

华南农业大学办事大厅建设专报

【2017】第 2 期 （总第 3 期）

校长办公室信息管理科编

2017 年 5 月 8 日

根据学校重点工作要求及项目推广计划，师生网上办事服务大厅（以下简称“网办大厅”）积极推进师生关切的流程上线。现将近期建设运行情况通报如下：

一、“民生”流程示范效应显著

4 月下旬先后上线“学生公寓宿舍报修申请”及“附属小学入学情况摸查”两条生活服务类流程，受到师生广泛关注。生活服务类流程实例总数占比增幅从 5%提升至 40%，特别是“学生公寓宿舍报修申请”，极大提升用户使用活跃度。截至 5 月 5 日后台统计数据，本学期网办大厅共产生流程实例总数 7907 例，环比上月增幅 145%；学校企业号关注用户数已达 13508 人，环比上月增幅 26%。

（一）学生公寓宿舍报修申请情况

学生公寓宿舍报修流程于 4 月 21 日上线，截至 5 月 5 日，网办大厅产生报修流程实例总数 2872 例，有效流程实例 1198 例，学生公寓管理服务中心已受理 1151 例，已维修完成 871 例，完成率达 80%。流程采用网办大厅与宿舍报修系统对接模式开发，实现了首例网办大厅与业务系统之间双向数据集成，既为服务端提供统一的用户办理、查询、评价界面，又满足管理端的业务需求，有效实现服务与管理相对分离的创新机制，形成业务流程闭环。

（二）附属小学入学情况摸查情况

为有计划地做好附属小学的招生工作，让办事更高效、透明，校工会积极推进附属小学通过网办大厅建设“附属小学入学情况摸查”流程。该流程精简开具证明和单位盖章等线下繁琐手续，优化办事程序，提高工作效率，给教职工带来极大便利。部分出差在外的教工，也能通过学校微信企业号实现远程办理。

（三）本科生/研究生请假申请情况

为解决学生用户办事痛点，经学生工作处、教务处、研究生院共同协调配合，网办大厅推广使用“本科生/研究生请假申请”线上办理。该流程实例总数占“学生事务”主题全部流程实例的八成。截至5月5日，“本科生请假申请”产生流程实例总数1596例，有效流程实例581例；“研究生请假申请”产生流程实例总数228例，有效流程实例68例。其中，人文与法学学院、食品学院积极使用网办请假流程，审批效率高，起到了良好的示范作用。

二、统一认识是项目建设成败的关键

网办大厅的运行效益日益彰显，师生用户对网办大厅的依赖与期望越来越大，对新时期的校务管理提出非常大的挑战。现阶段已进入项目建设的攻坚期，亟需全校上下统一思想、积极协作。特别是业务管理人员，应牢固树立“流程意识、规范意识、时效意识、协同意识、监督意识”，为实现学校发展目标而共同努力。

（一）已实现线上办理的应优先线上办理

网办大厅已上线业务原则上不再采用线下方式办理。如确因工作需要，可保留线下办理方式，但应以线上优先。流程负责人需及时登录网办大厅处理“待审核”事项，提高运转效率。应积极引导用户，及时公布与说明网上办理方式，如教务处主页对已在“网办大厅”办理的13条教学业务流程进行通告；学生工作处在学校主页通告栏发布“学生公寓宿舍报修”流程的上线通知，对办理注意事项作出明确引导。这些做法有利于流程的推广应用，值得借鉴。

（二）未实现线上办理的应列入重点需求调研范围

近期，我办深入各单位调研，协助分析业务需求，针对目前还是线下办理模式的业务，早日实现零的突破。如近期在体育教学研究部积极配合下，新建了“田家炳综合训练场地申请”“学生加入校队申请”及“体育保健康复班申请”3条师生关注的流程。针对现有、在建、或计划新建业务系统的单位，积极推广网办大厅与业务系统集成建设模式，如研究生教育管理系统、资产管理处仪器设备报修系统都有优化升级需求，目前正在积极讨论对接网办大厅的可行技术方案。

（三）未能线上完全办理的，争取实现线上预办理

根据项目收集的流程需求，仍有一部分业务未能完全在线上办理，存在如核对原件、盖章用印、缴费等线下办事环节，可考虑转变思路，借鉴电子政务网上办事模式，采用“预申请”“预办理”“预约”机制，简化办事程序，实现师生办事少跑路。如“教职工收入证明”“附属小学入学情况摸查”等流程提供了很好的范例。

三、推广应用是项目建设效果的保障

高效、优质的校园办事服务体验是我们工作的初心。但网办大厅好不好用，爱不爱用，话语权掌握在师生用户手中。为做好项目宣传推广，我办深入学院开展项目宣讲。目前，已先后到动物科学学院、电子工程学院、公共管理学院进行了教育信息化、办公电子化、办事网络化的宣传和系统培训，并发放问卷调查，收集更多用户实际需求，促进流程完善。

业务管理部门除了要做好流程需求挖掘，协助业务迁移至网上办理，更重要的是应加强网办流程运转，切实提高审批效率。在规定的办结时限内完成事项办理，是对师生用户的庄严承诺。在微信企业号基础上，学校将积极研究更为完善的待办任务消息推送方案，让网上审批更顺畅、更及时。

四、深入开展网上办事大厅建设调研交流

日前，蒋育燕总会计师带领相关工作人员先后赴复旦大学、中山大学等 9 所省内外高校开展信息化建设专项调研。我办重点关注了师生一站式服务平台建设情况，进一步推进网办大厅建设。

4 月 21 日，我校参加了第四届全国农业高校教育信息化建设研讨会，以“华南农业大学智慧校园一站式服务平台建设探索与实践”为题作了报告，建设经验得到兄弟院校的认可。

报：各校领导

发：各学院、部处、各单位
