

# 学校管理运营专项问题解决工作流程

## 1. 目的

规范、有序、及时地解决管理运营中出现的问题，促进学校管理内涵提升。

## 2. 适用范围

学校管理运营中问题，聚焦内容有：（1）部门之间职责不清；（2）部门之间流程协调配合不畅；（3）学校管理出现的“真空”、“漏洞”等重大问题。

## 3. 定义

无

## 4. 职责

质量管理办公室主任

## 5. 特殊情况说明

无

## 6. 工作程序

流程图	责任人	实施部门	过程描述及注意事项	支持性文件及记录
	问题发起人	各部门或质量办	1. 根据实际工作中问题提出流程申请； 2. 填写 CRP “我的流程”的《学校管理运营专项问题解决申请表》，并上传具有详细情况说明的附件。	《学校管理运营专项问题解决申请表》 (该流程里可下载)
	问题发起部门负责人	问题发起部门	1. 审核、确认问题真实性，以上是否属于学校层面解决范围之内； 2. 行政教辅部门提交分管校领导，二级学院根据问题归属提交至相应的分管校领导，如教学问题提交至分管教学工作校领导，学生管理问题提交至分管学生工作校领导。	
	部门分管校领导	校领导	1. 审核、确认问题是否需要上升至学校层面解决； 2. 不需要学校层面解决的，则将问题返回发起部门负责人，由发起部门组织相关部门协商解决； 3. 需要学校层面解决的，则将问题提交质量办分管校领导。	
	质量办分管校领导	校领导	1. 识别问题是否属质量办职责范围； 2. 不属于质量办职责范围之内的，则根据问题具体情况，提交至相应分管校领导，如人事问题由分管人事工作校领导落实； 3. 属于质量办职责范围之内的，则安排质量办调研，了解问题具体情况。	
	问题归属分管校领导	校领导	安排问题归属部门，召集相关部门协商解决问题。	
	质量办主任	质量办	根据问题调研了解到的情况，整理出问题解决办法。	
	质量办分管校领导	校领导	1. 根据质量办提出的问题解决办法，若单个或少数部门能协商解决问题的，由质量办组织相关部门协商解决； 2. 不能单个或少数部门协商解决的，提交书记/校长。	
	质量办主任	质量办	根据提出的问题解决办法，召集单个或少数部门，召开专题会议，协商解决问题。	《学校管理运营专项问题解决申请表》
	书记/校长	校领导	1. 审核是否有必要上会研讨问题解决方案； 2. 若没有必要上会研讨解决的，则返回质量办分管校领导，并召集相关部门进一步协商解决。	
	问题发起部门负责人	问题发起部门	在党委会/校务会汇报问题发起缘由、解决方案。	
	书记/校长	校领导	1. 党委会/校长办公会讨论问题解决办法，形成决议 2. 要求相关部门根据会议纪要执行。	
	质量办主任	质量办	根据党委会/校长办公会就问题确定的决议，在 CRP “我的流程”的《学校管理运营专项问题解决程序》里填写解决情况，并知会问题发起部门负责人。	《学校管理运营专项问题解决情况登记表》

学校管理运营专项问题解决申请表			
问题名称			
文件编号	填写“年月日 ZX-序号”	编写日期	
发起部门（选择）		发起人（选择）	
*问题描述(发起人填写)	标注“*”为必填内容 1.问题现状描述; 2.问题发生的原因初步分析。		
*解决意见和建议(发起人填写)	建议内容: 1. 需协作的部门或个人; 2. 提出解决意见和建议; 3. 期望预期取得的效果; 4. 期望预期完成的时间。		

