

东北师范大学文件

东师校发字[2017]125 号

关于印发《东北师范大学网上服务大厅管理办法》 (试行) 的通知

各学院（部）、各单位：

《东北师范大学网上服务大厅管理办法》（试行）已经 2017 年 10 月 16 日第 18 次校长办公会讨论通过，现予以印发，请遵照执行。

附件：东北师范大学网上服务大厅管理办法（试行）

东北师范大学
2017 年 11 月 1 日

附件：

东北师范大学网上服务大厅管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范学校网上服务大厅建设管理，保障网上服务大厅有序、高效运行，进一步提升学校治理水平和师生服务体验，结合工作实际，制定本办法。

第二条 网上服务大厅是指为师生提供在线办理学校各项事务的信息化服务平台，具有办事指南公开、网上申请审核、办事进度跟踪、服务质量评价等功能。

第三条 网上服务大厅的建设目标是，全面梳理汇总各单位面向师生的各项业务，形成《东北师范大学办事指南》；将可信息化的业务逐步信息化，实现网上办理；重点解决跨校区和跨部门业务办理不便、师生办事体验差等问题。

第四条 网上服务大厅按照“统一推行、全面汇总、优化简化、逐步上线”的原则，进行统筹管理和建设推进。

第二章 部门与职责

第五条 领导小组职责

负责网上服务大厅项目的领导、决策与统筹管理。具体职责包括：重大问题的决策，审议项目整体建设方案，统筹推进全校业务流程的梳理和优化等。

领导小组办公室设在信息化管理与规划办公室（以下简称信息化办），负责领导小组的日常工作。

第六条 学校办公室职责

负责网上服务大厅项目的相关协调工作。

第七条 信息化办职责

1. 负责网上服务大厅整体统筹规划；
2. 负责组织各单位开展全校业务流程的梳理和优化，形成发布《东北师范大学办事指南》，并负责日常更新维护；
3. 负责网上服务大厅平台建设和运维，对可实现网上办理的业务开发上线；
4. 负责网上服务大厅日常运行管理，受理各单位业务流程新增、变更、撤销等需求；
5. 负责网上服务大厅制度建设、使用培训、业务咨询、宣传推广、服务监督；
6. 负责网上服务大厅运行数据的采集汇总和统计分析。

第八条 各业务流程所属单位职责

1. 各单位应明确分管领导和管理员，负责本单位网上服务大厅各项工作的统筹协调和监督管理；
2. 负责梳理本单位主管或牵头的业务流程，涉及拟实现网上办理的业务，会同信息化办明确具体开发需求；
3. 负责本部门业务流程的办事咨询、网上受理、服务监督和投诉等；
4. 负责制定线上业务流程在停电、断网等特殊情况下的线下应急办理预案等。

第三章 运行管理

第九条 业务流程发布。除涉及保密原因外，学校各部门所有面向师生的业务流程均应在网上服务大厅发布。业务主管或牵头部门（以下简称“业务主管部门”）提交流程发布

申请，由信息化办负责上网发布。

第十条 业务网上办理。凡是能够实现网上办理的业务，均应逐步在网上服务大厅开发上线，采取网上办理的方式，并取消校内流转过程中非必要的签字、盖章等环节。已经通过各单位信息系统实现网上办理的业务，应逐步与服务大厅对接，实现集中查询办理。

已实现网上办理的业务，除存档等特殊需要外，应逐步取消线下办理，涉及证明打印等必须线下办理的，应尽可能通过自助终端设备实现。

第十一条 业务流程上线。

开发上线。业务主管部门负责提交流程开发申请，信息化办组织相关部门对流程进行梳理、优化后，实施技术开发。流程开发完成，须经该流程涉及的所有部门确认后，方可正式上线。

权限管理。业务流程涉及的用户权限，由该业务的主管部门负责管理。

数据维护。业务流程中涉及的领导干部、教务秘书、研究生秘书、科研秘书、外事秘书、辅导员、团委书记等特定人员群组数据，由党委组织部、教务处、研究生院、社会科学处、科学技术处、国际合作与交流处、学生处、校团委等相应主管部门负责提供和日常维护。

第十二条 业务流程变更。业务发生变化时，业务主管部门应及时向信息化办提交流程变更申请，保证办事指南的及时更新，其中涉及线上流程需求调整的，修改后流程上线程序参照新流程上线要求。

第十三条 业务流程下线。业务撤除线上流程时，业务主

管部门提交撤除申请，信息化办负责将该流程撤除下线，并保留流程相关数据供查询统计等使用。

第四章 安全管理

第十四条 保密安全。所有涉密流程不得公布上网，必须线下处理。

第十五条 技术安全。信息化办负责网上服务大厅及其运行环境的技术安全。

第十六条 数据安全。所有申请人、办理人员、各级管理员、系统运行维护人员及其所在部门均负有保障数据安全的责任。未经允许，相关人员不得将网上服务大厅的表单、流程、数据、办理结果、评价结果等信息对外公开。

第十七条 账号安全。所有申请人、办理人员和管理员通过学校统一身份认证系统进入网上服务大厅，对本人账号和密码的安全负责。

第十八条 责任追究。因工作疏于职守、账号密码泄露、审核不严等原因导致发生安全事件或不良后果的，对相关人员实施问责；盗用他人账号的，由国家相关权力机关追究盗用人员的法律责任。

第五章 附则

第十九条 本办法自发布之日起施行，由学校网上服务大厅建设领导小组办公室负责解释。