

# 关于加强和改进机关作风建设的五项制度

为加强和改进机关作风建设，进一步提高机关干部的服务意识、发展意识、大局意识和责任意识，提升机关管理服务水平，以适应我校建设能源资源特色的世界一流大学的需要，特制定加强和改进机关作风建设的五项制度，具体如下：

## 第一章 服务承诺制

（一）服务承诺制是指校机关各部门（单位）根据职能要求，将本部门（单位）服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向全校师生作出公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项的落实，自觉接受群众监督的制度。

（二）服务承诺的主要内容：

1. 简化办事程序。承诺办事程序力求科学合理、简便易行，办事必备手续材料要具体、明确，最大限度地方便服务对象。

2. 缩短办事时限。承诺凡手续齐全、能办的马上就办，不能马上办的要限时办结。

3. 提供优质服务。机关工作人员应增强宗旨意识和责任意识，按照《爱岗敬业行为规范》要求，努力为服务对象提供优质服务。

4. 其它服务承诺。联系本部门（单位）实际，对作风、监督、收费等方面作出服务承诺。

（三）对本部门（单位）职权内的审批、核准、报备等服务事项的政策（含国家、学校发布的文件）、法律依据、办理条件和具体要求以及办理程序、时限、承办部门（单位）和承办人员等要素要在网上公示，

同时可以根据实际工作需要辅以编印办事指南、服务手册、显示屏等方式向全校师生员工公示，以方便师生办事。

## **第二章 首问负责制**

（一）首问负责制是指服务对象到或打电话到校机关各部门（单位）办事（含举报、投诉、咨询、查询等），接受询问的首位工作人员必须负责解答、办理或交由经办科室（人）办理的制度。

（二）首问负责的范围：

1. 属于首问人职责范围的事务，首问人要按有关规定及时办理；不能当场办理的，要“一次性告知”有关事项办理需要携带或补充的材料，以及如何办理等，并耐心解答对方询问。

2. 不属于首问人职责范围，但属于本部门（单位）职责范围的事务，首问人要主动告知或引导服务对象到有关经办科室。属于本科室职责范围的事务，当具体经办人不在岗时，首问人应先受理需办事项，并尽快转交经办人处理。

3. 不属于本部门（单位）职责范围的事务，首问人应告知或尽可能帮助师生了解承办部门（单位），并联系具体负责人进行转接。

4. 属于电话咨询的事务，首问人应按上述原则给予答复；属于举报或投诉的，首问人应将反映的事项、举报或投诉人姓名、联系电话等要素记录在案，并按有关规定及时处理。

## **第三章 限时办结制**

（一）限时办结制是指服务对象到校机关各部门（单位）办事，在符合规定以及手续齐全的前提下，经办人应在规定或承诺的时限内办结事项的制度。

（二）各部门（单位）要根据职责要求，科学合理地确定所承办事

项的办理时限。各类事项办理时限应在本部门（单位）的公示栏或网站公布。

（三）对服务对象需办理的事项，能够即时办结的应尽量当场办结，不得以任何借口拖延和刁难。对限时办理的事项，经办人应即时对申报材料及有关手续进行审核，告知办结取件日期，必要的可出具书面回执单，写明所收材料名称、页数、办结时间及经办人等信息。

（四）对限时办理的事项，无正当理由不得延时办理。如遇特殊情况确需延时办理，经办人要按照职权规定报领导审批，并告知服务对象延时办理的理由。

#### **第四章 定期反馈制**

（一）定期反馈制是指校机关各部门（单位）对服务对象反映的问题和提出的意见建议，认真做好登记备案，及时进行分析研究并在规定时限内予以回应或提出相应解决措施和办法的制度。

（二）属于各部门（单位）工作职责范围内的事项，应在收到意见建议之日起，5个工作日内回应或答复意见反映人。需要具体办理的事项应限时办结，并将办理结果及时反馈有关服务对象。

（三）需要多个部门（单位）共同协调解决的事项或答复的问题，由牵头部门及时与相关部门协调沟通，牵头部门应在15个工作日内予以回应或答复。需要具体办理的事项应限时办结，并将办理结果及时反馈有关服务对象。

（四）对确因制度缺失等原因暂时解决不了的问题，受理部门（单位）应在20个工作日内向有关服务对象说明情况，并积极做好沟通解释工作。

（五）对通过调研走访、师生座谈、作风评议等渠道征集到的意见

建议，各部门（单位）要及时进行汇总梳理、分析研究，形成问题和意见清单，限期逐条予以回应或答复。对于需要列为部门（单位）整改项目的，须明确整改措施和完成期限，并予以公示。

（六）对服务对象所提意见和问题的答复或办理结果，各部门（单位）应限时予以反馈。反馈方式可根据具体情况采取网络信息化或纸质化的形式进行集中反馈、公开反馈、个别反馈。

## **第五章 同岗替代制**

（一）同岗替代制（又称 A、B 角制度）是指校机关各部门（单位）某一岗位的工作人员因事请假或因其他工作任务外出而不在岗时，应有相同或相近岗位的工作人员代行其职责，以保证工作连续性的制度。

（二）除个别专业岗位外，各部门（单位）所有岗位均应实行 A、B 角制度，即每个岗位有两人可以承担该岗位职责。

（三）工作人员因特殊情况确需短时间离开岗位的，须事先报主管领导同意。同时，应指定人员代办其业务。避免服务对象前来办事无人受理，防止工作停滞、拖延或中断。

（四）工作人员因开会、出差、请假或其他原因一天以上无法到岗的，应在离岗前向直接领导汇报正在办理和待办的事项，并做好交接，直接领导应及时指定人员代行其职责。

（五）校机关各部门（单位）领导班子成员也应实行同岗替代制，主要领导不在岗时应指定一名副职代行其职责，某副职不在岗时应由主要领导指定专人代行其职责。

（六）顶岗人员应认真履行替代岗位职责，按规定及时办理相关业务，不得推诿、留置、拖延或不办。

## **第六章 监督与奖惩**

（一）加强对五项制度落实情况的监督。受理机关工作作风投诉的部门为机关党委，投诉电话为 83590055，机关党委将对群众投诉反映的问题认真调查处理并及时反馈。

（二）规范和完善相关奖惩机制。把各部门（单位）落实上述五项制度的情况作为机关作风评议考核的重要内容，与各部门（单位）和教职工年度考核、绩效考核结果挂钩。

## 第七章 附 则

（一）上述五项制度的适用范围为校机关各部门（单位）。

（二）各部门（单位）可结合实际，本着更好地服务师生员工的要求，在五项制度原则规定基础上制定相应的实施细则或办法。

（三）上述五项制度由机关党委负责解释，自公布之日起实施。