

# 中共山西大学机关委员会

## 改进机关工作作风“五项制度”及实施细则

### 第一章 总则

**第一条** 为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实新时代党的建设总要求，进一步推进机关全面从严治党向纵深发展，提升管理水平、服务质量和工作效率，推进机关作风建设制度化、规范化、常态化、长期化，努力实现“干事创业敢担当、为民服务解难题”，为学校“双一流”建设提供坚强的组织和作风保障，特制定改进机关工作作风“五项制度”及实施细则。

**第二条** 改进机关工作作风五项制度包括：服务承诺制、首问负责制、限时办结制、一次性告知制、A、B岗制。

### 第二章 服务承诺制

**第三条** 服务承诺制是指机关各部门根据本部门的职能要求，就提供服务的有关事项向服务对象做出公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项落实的制度。

**第四条** 服务承诺的主要内容：

1.公开办事流程：公开本部门职责范围内各办理事项、办事程序等，在本部门及机关党委网站及科室醒目位置公示，实行

政务公开。

2.缩短办事时限：承诺手续齐全、能办的马上就办；不能马上办的要限时办结；缩短流转签批时间，不压不拖，及时办结。

3.简化办事程序：承诺办事程序要力求科学、合理、简便、易行，办事必备条件具体、明确，最大限度方便服务对象。

4.其它服务承诺：联系本部门（单位）实际，对作风、监督等方面作出服务承诺。

**第五条** 机关工作人员要熟悉本单位岗位职责和工作程序，牢固树立服务意识，切实做到为办事人着想，热情礼貌、用语文明，不得推诿扯皮，充分体现机关干部良好的职业道德和精神风貌。

**第六条** 对于由于个人原因出现工作过错的承办人，视错误的严重程度及对交办人产生的影响予以责任追究。

**第七条** 综合运用各种监督形式加强对各科室和责任人员的监督，积极听取师生员工的意见和建议，并及时反馈处理意见。

**第八条** 对重点业务或预见到某一时段可能出现大量堆积的业务，要创新服务模式，探索实施预约服务、跟踪服务、联动服务、短信告知服务等，更好的为师生员工服务。

### **第三章 首问负责制**

**第九条** 首问负责制是针对师生员工对校机关各部门职责分工和办事程序不了解、不熟悉而采用的一项工作制度。

**第十条** 首次接待当事人的科室为首问责任单位，首次接待当事人的工作人员为首问责任人。

**第十一条** 属于首问责任人职责范围的，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，必要时提供有关资料、表格等，热情耐心地解答对方询问。

**第十二条** 不属于首问责任人职责范围，但属于本单位职责范围的，首问责任人要主动告知或引导到有关经办科室；经办科室无人时，应告知经办科室的联系电话。属于本科室职责范围的，如果具体经办人不在时，首问责任人应先承接下来，再交由经办人具体办理。

**第十三条** 不属于本单位或本部门职责范围的，首问责任人应告知或尽可能帮助了解承办单位或部门。

**第十四条** 属于电话咨询的，首问责任人应按上述原则给予答复；属于举报或投诉的，首问责任人应将反映事项、举报或投诉姓名、联系电话等记录在册，并按有关规定予以办理。

#### **第四章 限时办结制**

**第十五条** 限时办结制是指师生员工到机关部门办事时，在符合有关规定及手续齐全的前提下，各单位在承诺的时限内办结其所负责事项的制度。

**第十六条** 各部门按照高效便民的原则，合理确定本部门职责范围内各事项办理承诺时限，在科室醒目位置张贴公示。

**第十七条** 两个以上部门共同办理的事项，由牵头部门会

同其他部门制定实施方案，并明确每个工作流程的办理时限。

**第十八条** 各部门审批、审核权限内的正常业务，相关材料齐全的，一般在一个工作日内办结；对手续、材料不齐全或者不符合要求的，部门工作人员应一次性告知服务对象所需补充或修正的手续和材料，待资料齐全后即刻办理；任务紧急的加班办；难度较大的领导协调办。

**第十九条** 办理的事项若需经过鉴定或专家评审，所需时间不在承诺时限内的，机关部门应当将上述程序所需时间告知服务对象。

**第二十条** 因情况发生变化或者其他客观原因造成不能按期办结需要延期的，应当在时限届满前告知服务对象，说明情况，并明确办结时限。

## 第五章 一次性告知制

**第二十一条** 一次性告知制是指服务对象到机关部门办事或电话咨询有关办理事宜时，承办人必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、所需的全部材料以及相关流程的制度。

**第二十二条** 对服务对象要求办理的事项，承办人应当当场审核其有关手续和材料，对即时办理的事项要即时办理；对手续、材料不齐全或不符合规定形式的，应一次性书面告知其所需补正的手续和材料；申请人按照书面告知的要求补正后，承办人应当按时予以办理。

**第二十三条** 如办理事项不属于本部门（科室）业务范围

且不能处理的，应即时通知相关承办部门（科室）办理。承办人员不在的，要登记好服务对象的联系电话和办理事项，并尽快通知相关承办人办理。

**第二十四条** 对服务对象所办事项涉及多个部门（科室）的，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况的，承办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果一次性告知当事人。

**第二十五条** 对需一次性告知的事项，除电话咨询可用口头一次性告知的形式外，原则上要以书面的形式告知当事人。

## 第六章 A、B 岗制

**第二十六条** A、B 岗制是指机关部门某一岗位的工作人员不在位时，应有相同或相似岗位的工作人员代行其职责，以保证工作连续性的制度。

**第二十七条** 除个别专业性较强的岗位外，机关部门所有管理岗位均应实行 A、B 岗制度，即每个岗位有两人可以承担该岗位职责。

**第二十八条** 工作人员因特殊情况确需短时间离开岗位的，须事先报部门领导同意，由该岗位 B 角人员代办其业务。避免服务对象到机关办事无人受理，防止工作停滞、拖延或中断。

**第二十九条** 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，并做好交接手续，直接领导应及时指定该岗 B 角人员代行其职责。

**第三十条** 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。

## **第七章 监督与奖惩**

**第三十一条** 为规范和完善对五项制度落实的监督和奖惩机制，机关党委受理机关作风投诉，投诉电话为 0351-7018002，网上投诉电子邮箱为 sdjgdw@sxu.edu.cn。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。

**第三十二条** 各部门作风建设和落实实施五项制度的情况将作为部门和教职工年终考核的重要依据。

## **第八章 附则**

**第三十三条** 本细则实施的范围包括机关党委所有部门。

**第三十四条** 本细则由机关党委负责解释。

**第三十五条** 本细则从公布之日起实施。