

中共安庆师范大学委员会文件

校党字〔2019〕46号



印发《安庆师范大学关于服务承诺制、首问责任制、限时办结制的实施办法》的通知

各基层党委、党总支，各学院、职能部门、直属单位：

《安庆师范大学关于服务承诺制、首问责任制、限时办结制的实施办法》已经校党委常委会研究通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知

中共安庆师范大学委员会

2019年7月1日



（此件主动公开）

安庆师范大学关于服务承诺制、首问责任制、限时办结制的实施办法

第一章 总 则

第一条 为进一步转变工作作风、落实工作职责、规范服务行为、强化执行能力、提高办事效率和服务水平，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于学校各学院、职能部门、直属单位（以下简称“各单位”）及其管理服务人员。

第三条 各单位应建立和完善科学合理的岗位体系，明确岗位职责，确保各项工作高效有序运转。

第四条 各单位应加强队伍建设，增强管理服务人员的政治意识、责任意识、效率意识、服务意识，不断提升工作能力和服务水平。

第二章 服务承诺制

第五条 服务承诺制是指各单位根据工作职能要求，按照岗位职责、权限，对服务内容、办事程序、办理时限等相关具体事项作出公开承诺，接受师生员工和社会公众监督，承担违诺责任的制度。

第六条 服务承诺制应当遵循依法、客观、公开、公平、方便师生员工和来校办事人员的原则。

第七条 服务承诺内容包括：

（一）涉及本单位职责范围的事项；

(二) 涉及本单位管理服务人员具体职责范围的事项。

第八条 各单位要按照服务承诺内容，结合工作实际，确定服务承诺的项目、必备手续、办理程序、时限和服务标准。上级部门、学校作出的承诺，校内各单位必须遵照执行。

第九条 各单位管理服务人员应履行以下五项承诺：

(一) 不让工作事项在我这里积压延误；

(二) 不让各种差错在我这里发生；

(三) 不让办事师生在我这里受到冷落；

(四) 不让师生利益在我这里受到侵害；

(五) 不让学校形象在我这里受到不良影响。

第十条 各单位应向师生员工公示本单位的具体工作职能和服务事项。

第三章 首问责任制

第十一条 首问责任制是指服务对象通过来人、来电咨询、反映问题或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关部门的制度。首位接待或受理的工作人员即为首问责任人。

第十二条 首问责任制应遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。

第十三条 首问责任人的责任内容：

(一) 咨询、反映问题或办理事项属于首问责任人职责范围的，能当场办理的应当场办理；不能当场办理的，要说明相关情况；需要提供相关材料的，应当一次性告知。

（二）咨询、反映问题或办理事项属于所在单位其他科室或人员办理的，首问责任人应负责引导到相应科室或经办岗位办理。若经办人不在或联系不上，首问责任人应先将有关资料收下，做好记录，随后移交给经办人，经办人应及时将办理情况告知服务对象。如是来电，首问责任人应将相应科室或经办岗位的联系人、联系电话告知对方。

（三）咨询、反映问题或办理事项属于学校其他单位职责范围的，首问责任人应主动为服务对象联系或引荐到相应的部门。

（四）咨询、反映问题或办理事项不属于学校职责范围内的，首问责任人应尽自己所能给予指导和帮助。

（五）咨询、反映问题或办理事项属于业务不明确或首问责任人不清楚承办单位的，首问责任人要及时与校党委办公室、校长办公室联系，帮助落实有关承办单位。

第十四条 首问责任人应对来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、办理结果等，认真进行登记，以备查询或考核。

第十五条 首问责任人对把握不准或特别重大、紧急的事项，应当及时报告上一级分管领导。

第四章 限时办结制

第十六条 限时办结制是指各单位按照规定的时间、程序和要求处理事项的制度。

第十七条 限时办结制遵循准时、规范、高效、负责的原则。

第十八条 限时办结事项包括本办法第七条服务承诺内容和领导交办事项、来信来访、举报、投诉以及其他需要及时办理

的事项。

第十九条 限时办结时限

（一）法律、法规、规章有明确办理时限规定的，应当严格按照规定的时限办理。

（二）对服务对象申请办理的常规事项，应当严格按照单位公开承诺的时限办理，凡能当场办理的，应当场办理。

（三）对学校或单位领导交办的事项，按交办时限办理，未明确时间要求的，一般应在 5 个工作日内办结或落实。

（四）对请示性事项要及时研究处理，作出明确答复，时间一般不超过 7 个工作日。

（五）需提交学校或上级部门研究审批的事项，一般应在收到批复次日起 7 个工作日内办结或落实。

（六）对上级部门交办的事项，应按时间要求及时办理与回复，未明确时间要求的，办理时限一般不得超过 15 个工作日；重大疑难问题，需经学校讨论决定的，经请示上级部门同意后可适当延期。

（七）各单位在贯彻落实上级和学校重大决策时，未作特殊要求的，一般应当在 15 个工作日内完成；需要调查研究、制定具体方案的，应当在 15 个工作日内制定工作方案，并向学校报告。

（八）两个以上单位共同办理的事项，由牵头单位确定总体办理时限及各单位的办理时限并负责催办，原则上每个单位办理期限不超过 5 个工作日。

（九）对特别紧急的事项，应急事急办的，单位主要负责人应当亲自督办，优先办理。

（十）办理的事项需要经过招标、审计、调查、论证、评审、上级部门审批等程序的，所需时间不计算在承诺办结的时限内。

第二十条 限时办结的时限以工作日计算，其办理时限自收到相关文件、材料或指令的次日起计算。

文件、材料不齐全或不符合法定要求的，承办人应当一次性告知办事人员需要补充的全部材料，其办理时限从收到补充材料的次日起计算。承办人告知办事人员补充材料有遗漏的，其办理时限从第一次收到补充材料的次日起计算。

单位之间的办理时限，从交接登记的当日起计算。

第二十一条 因特殊情况不能按期办结需要延期的，承办人或承办单位应提出延期申请，由单位主要负责人或分管校领导同意后方可延期，并及时告知办事人员。

第二十二条 限时办结的事项办理完成后，一般应按照事项产生渠道及时回复、反馈或报告办理结果。办结回复可视情况采取口头或书面形式。

第二十三条 因单位及其工作人员自身责任，无正当理由超过承诺时限未能办结的，属超期办理。有下列情形之一的，也应视为超期办理：

- （一）无正当理由对办事人员的申请不予受理的；
- （二）不按规定给办事人员答复的；
- （三）超过承诺办结时限才提出延期申请的；

（四）在承诺时限内，不将办理结果交付办事人员的。

第二十四条 各单位应建立限时办结事项台账。台账内容应包含事项来源、主要内容、办结时限、承办人、完成情况、反馈情况等。

第五章 监督与考评

第二十五条 各单位主要负责人对实施服务承诺制、首问责任制、限时办结制负总责。

第二十六条 各单位直接面向师生员工和社会公众服务的“窗口”岗位实行挂牌或置牌上岗，标明姓名、职务、工作岗位、业务范围和投诉方式，以便于服务对象了解人员身份，接受监督。

第二十七条 各单位应本着积极、开放、务实的态度，主动接受师生员工和社会的监督。学校纪检监察室设立投诉举报邮箱和投诉举报电话。

第二十八条 学校纪检监察室负责对各单位落实三项制度情况的监督检查和责任追究。

第二十九条 学校将各单位执行三项制度的情况纳入单位年度考核。

第三十条 违反本办法规定的，依照上级有关规定和学校相关管理办法进行责任追究。

第六章 附则

第三十一条 本办法由学校办公室、纪检监察室负责解释。

第三十二条 本办法自印发之日起施行。

中共安庆师范大学委员会办公室

2019 年 7 月 2 日印发
