

中共乐山师范学院机关委员会

机关〔2025〕36号



关于印发《乐山师范学院机关党委关于加强和改进机关作风建设的五项制度》的 通 知

机关党委所属党支部：

2025年11月10日，机关党委委员会审议通过了《乐山师范学院机关党委关于加强和改进机关作风建设的五项制度》，现印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

中共乐山师范学院机关委员会

2025年11月10日



乐山师范学院机关党委

关于加强和改进机关作风建设的五项制度

为巩固拓展深入贯彻中央八项规定精神学习教育成果，进一步加强和改进机关作风建设，提高机关干部职工的政治意识、大局意识、责任意识，提升机关执行能力、服务质效、管理水平，以一流服务管理助力学校加快建成特色鲜明的省属一流应用型大学，机关党委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 首问责任制

（一）首问责任制是指若遇服务对象前往或者致电机关各部门办事（含咨询、查询、反映、投诉、举报等）时，负责接待的首位工作人员必须予以解答、办理或者引导交由具体业务科室（人员）办理的制度。

（二）首问责任制按照“首问负责，对口办理”的原则，首问责任人不论询问的内容与本人职责是否有关，都要礼貌热情、耐心倾听、有问必答、有疑必释、服务周到、办事高效，不得以任何借口推脱。严禁使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言敷衍搪塞。

（三）首问责任的范围：

1.属于首问人职责范围的事务。要按有关规定及时办理；若不能及时办理，要一次性告知相关政策规定、所需携带或补充的材料及办理程序、办理时限等信息，并解答对方的问询。

2.不属于首问人，但属于本部门职责范围的事务，要主动告知或引导至业务科室；属于所在科室职责范围的事务，但具体经办人不在岗时，应先予受理并尽快转交处理。

3.不属于本部门职责范围的事务。应告知或尽可能帮助了解具体承办部门、具体负责人及办公电话。

4.属于电话咨询的事务，应先自报姓名和部门，再按上述原则给予答复并做好记录；对举报或投诉，应将所反映问题、致电人姓名与联系方式等要素记录在案，并依规及时处理。

（四）对不符合政策规定、不在受理范围内或者需要协调多个部门解决的事项，应做好解释工作，重要情况及时报告部门负责人。

第二章 服务承诺制

（一）服务承诺制是指各部门向服务对象公开作出服务质量和时限的承诺，并接受服务对象监督的制度。

（二）服务承诺的范围包括：

1.服务态度承诺：接待服务对象要认真负责、积极主动、热情耐心、细致周到、文明礼貌、秉公办事，努力做到不让服务对象在本部门受到冷落，不让工作在本部门积压延

误，不让差错在本部门出现。

2.办事流程承诺：明确办理标准，简化工作材料、优化办事流程、细化办事指南。能在网络办公平台办理的事项，尽量实行网上受理、网上办理、网上反馈；不能在网络办公平台办理的事项，尽量让服务对象“只跑一次”。

3.办理时限承诺：对有办结时限的事项，符合规定、手续齐全的，随到随办，当场办理；需要研究请示的事项在规定时间内办结，争取提前，并及时告知服务对象；需要延期办结的事项，应在规定时限内以书面或电话形式，向服务对象说明原因，同时明确新的办结时限。

4.廉洁自律承诺：遵纪守法，廉洁奉公，忠于职守，公平公正，不利用职权和职务上的便利谋取不正当利益，严防“门难进、脸难看、话难听、事难办”或“门好进、脸好看、话好听、事难办”现象，杜绝“庸懒散浮拖”，严格遵守廉洁纪律和规定，防微杜渐，接受监督。

（三）各部门可根据自身工作特点，按照服务范围，制定详细、具体、明确的服务承诺，通过网站等多种方式予以公布。

（四）各部门工作人员在岗时摆放桌牌，外出时摆放去向牌或在显眼位置张贴去向标志。

（五）各部门要坚持以师生需求为导向，结合业务工作实际，积极推进部门业务应用信息系统及数据库建设，简化

办事程序，推进部门信息共享，打通跨部门业务、流程和信息，让数据多跑路，让师生少跑路，以信息技术手段提升服务质量。

第三章 限时办结制

（一）限时办结制是指机关各部门按照规定的时间、程序和要求处理工作事项的制度。

（二）限时办结制遵循及时、规范、高效、负责的原则。

（三）限时办结事项范围包括：

- 1.上级各项部署安排；
- 2.学校工作计划列入的事项；
- 3.党委常委会、校长办公会决定的事项；
- 4.各类审批和备案事项；
- 5.部门日常工作；
- 6.部门间协作事项；
- 7.领导交办事项；
- 8.其他需要及时办理的事项。

（四）对法律、法规和规章制度有明确办理时限规定的，应当严格按照规定的时限办理；法律、法规和规章制度没有明确规定的，要分类确定办理时限，并向师生公告。能够缩短时间、当场办理的事项，应当及时办理。

（五）各部门执行上级各项重大决策，应当及时部署和

落实，并以最快的速度完成；涉及重大事项需向上级请示报告的，要及时上报；对教学院提交的请示报告事项要及时研究，并尽快做出明确答复。

（六）涉及两个以上部门办理的事项由主办部门牵头商议，协办部门予以配合，同时明确各部门办结时限。

（七）因特殊情况需要延期办结的事项，应在规定时限内以书面或电话形式告知原因，同时明确新的办结时限。若因师生自身原因，不按告知的时间办理相关手续，该事项视为按时办结。

（八）办理的事项依法需要经过听证、招标、鉴定或专家评审的，所需时间不计算在办结时限内，同时应明确告知师生。

（九）对部分历史遗留问题，要全面排摸、定时梳理，深入分析问题，创新工作方法，加大政策处理力度，在与服务对象做好沟通解释工作的基础上，加强组织协调，积极创造条件，想方设法达成有效解决方案。

（十）各部门办事流程中应当明确办结时限，并在办公场所或网站公布。

第四章 定期反馈制

（一）定期反馈制是指机关各部门对服务对象所反映情况问题和所提出意见建议，做好登记备案，及时分析研究并

在规定时限内予以回应或者提出相应解决办法和处理措施的制度。

（二）属于各部门职责范围内的事项，应在收悉之日起，原则上于5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，并及时向服务对象反馈办理结果。

（三）需要多个部门共同解决的事项或答复的问题，由牵头部门及时协调相关部门，原则上应于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，并及时反馈办理结果。

（四）对确因相关制度缺失等故暂时无法解决的问题，受理部门原则上应于20个工作日内向服务对象说明情况，并积极做好沟通解释工作。

（五）对通过调研走访、座谈交流、考核评议等渠道征集到的意见建议，各部门要及时汇总梳理、分析研究、制成清单，限期逐条回应或答复。需要列为学校解决师生“急难愁盼”问题整改项目的，须明确整改措施和完成期限，并予以公示。

（六）各承办部门应限时向服务对象反馈答复或办理结果，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 AB 岗工作制度

（一）AB 岗工作制度是指在相近岗位之间实行顶岗或互为备岗的制度。当 A 岗因故不在岗时，B 岗自动顶岗，确保工作连续性与顺畅性。

（二）各部门结合自身实际实行 AB 岗工作制度，并将 A 岗和 B 岗设置的相关信息在部门网站予以公布。岗位设置原则：

1.部门领导 AB 岗：部门领导干部之间应互为 AB 岗；

2.工作人员 AB 岗：各部门应根据实际情况确定部门人员的 AB 岗设置，同科室人员可互为 AB 岗，分管领导；

3.重点工作 AB 岗：推进重点工作时，可打破科室界限，统筹调配人员参与。

（三）A 岗人员因学习、公出等原因离岗时，须至少提前一天告知 B 岗人员，做好工作移交。B 岗人员应及时替补上岗，履行工作职责。

（四）AB 岗人员应互相传授业务知识和操作规程，B 岗人员应主动学习 A 岗业务，确保能够熟练顶岗。

（五）实行 AB 岗工作制后，不得以任何理由空岗、缺位；互为 AB 岗的人员原则上不得同时外出和休假。

第六章 监督与考核

（一）坚持“及时评价”与“综合测评”相结合，常态化开展

师生满意度调查。各部门应在显眼位置设置机关服务电子意见箱二维码，师生可通过电子渠道随时反馈对机关部门服务情况的意见与建议。年底将集中开展机关职能部门工作作风“综合测评”，师生通过电子意见箱等渠道提出的评价与意见将作为工作作风绩效考核的重要依据。

（二）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 **0833-2271604**，网络投诉平台为机关党委网站机关教工之声问题反映平台 <https://www.wjx.cn/vm/exuyeY1.aspx>，机关党委将对师生投诉反映的问题认真调查处理并及时反馈。

（三）考核结果运用。把各部门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，与各部门和教职工年度考核、绩效考核结果挂钩。

（四）责任追究。对违反制度规定的，情节较轻的给予提醒告诫、通报批评，情节严重的按有关规定严肃处理。

第七章 附则

（一）本制度由乐山师范学院机关党委负责解释。

（二）本制度自发布之日起施行，原《乐山师范学院机关服务制度》（机关〔2021〕10号）废止。

中共乐山师范学院机关委员会办公室 2025 年 11 月 10 日印发
