

中共乐山师范学院机关委员会

机关〔2021〕10号



关于印发《乐山师范学院机关服务制度》的 通 知

机关党委所属党支部：

9月9日，机关党委会审议通过了《乐山师范学院机关服务制度》，现发给你们，请遵照执行。

特此通知。

中共乐山师范学院机关委员会

2021年9月9日



乐山师范学院机关服务制度

为进一步改进机关职能部门工作作风，增强服务意识，规范服务行为，提升服务效能，特制定机关服务制度。

首问负责制

第一条 首问负责制是指师生或者外来群众等服务对象来信来电来访或办理事项时，机关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。首次接待（听）的工作人员是首问责任人。

第二条 首问负责制按照“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。

第三条 首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办。可以当场办理的，应当场办理；不能当场办理的，应向服务对象说明理由。所提交的材料不齐全、或者不符合规定的，应当一次性告知所需补正的全部材料，并给予指导帮助。对把握不准的，或特别重大以及紧急的事项，应当及时向领导汇报。

第四条 对于政策不允许或条件不具备的事项，首问责任人应耐心说明理由并解释清楚，不能简单拒绝。

第五条 对于不属于自己承办的事项，首问责任人应将服务对象引导至承办人，或代为接收并转交承办人；属于业务不明确

或涉及交叉业务的，要及时请示部门负责人，协调有关部门一同解决，主办部门牵头，协办部门做好配合；不属于本部门职责范围内的事项，要予以说明，并及时告知承办部门。

第六条 首问责任人代为接收或协调处理有关事项，应登记服务对象姓名、单位、联系电话、办理事项和所收材料等信息，如事项无法办理或无法及时办理，应及时向服务对象反馈情况。

第七条 部门内部工作人员要做到相互补位；部门间应密切协作，确保各项工作正常运转。

服务承诺制

第一条 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。

第二条 服务承诺的范围包括服务态度、办事流程、办理时限、廉洁自律等。

第三条 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。

第四条 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”。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 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，并在部门网站公布。