

黄河水利职业技术学院学生处文件

黄院学〔2017〕13号

关于印发《黄河水利职业技术学院学工人员 优质服务常态化管理措施》的通知

全校各院（系）：

为加强我校学工人员优质服务的常态化，更好地为学生服务，特制定《黄河水利职业技术学院学工人员优质服务常态化管理措施》，请全体学工人员认真学习，努力践行。

附件：黄河水院学工人员优秀服务常态化管理措施



附件

黄河水利职业技术学院学工人员优质服务 常态化管理措施

一、办事公示制度

公示的主要内容包括学工人员职责身份公示和办事制度公示。职责身份公示指公示办事人姓名、职务，部门岗位职责，做到职责上网，岗位挂牌。办事制度公示主要指公示办事流程图、办事程序、办事指南。充分尊重教师和学生的知情权。

二、首问负责制

1. 为方便学生和老师办事，更好地为师生服务，实行首问责任制。办事师生询问的第一位工作人员，即为首问责任人。首问责任人有责任向询问人提供热情、周到的服务。

2. 当面询问时，属首问责任人职责范围或首问责任人能够答复和办理的事项，能当场答复和办理的，要当场答复、办理；不能当场答复和办理的应告知期限，或做好解释工作。对不属于首问责任人职责范围内的询问，首问责任人应负责为询问人指明地点和负责人。

3. 电话询问时，属自己职责范围内的事项要热情礼貌地给予答复；属其它人负责范围的，要告知其需要找的人的办公号码。

4. 对违反首问责任制的工作人员，一经查实，对相关责任人给予批评教育和内部告诫，并作绩效考核的依据之一。

对于屡教不改，严重损害学工队伍形象的，依据有关规定给予处分。

三、限时办结制度

1. 各部门应科学、合理地确定所承办事项的办理时限。对服务对象咨询的疑难问题，应及时给予指导和办理。对能办的事项要及时予以办理，对需要请示分管领导的问题，应在2日内办结，对需要研究的问题，应在7日内办结。

2. 对学生提出的各种申请，在其符合相关规定及手续齐全的前提下，应在规定或承诺的时限内办结。

3. 对即办事项，在学生手续完备、材料齐全的情况下，应当场予以办理，不得以任何理由拖延和刁难。

4. 对学生提出的办理事项，无正当理由不得延时办理。如特殊情况确需延时办理，经办人员应按照职权规定报分管领导审批，并告知当事人延时办理的理由。

四、一次性告知制度

1. 学工人员对前来办事或咨询有关事项的学生和老师，必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或不予办理的理由。

2. 对学生所办事项涉及材料不清楚以及法律、法规、规范性文件不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知，不能一推了之。

五、失职追究制度

我校施行学工人员失职追究制，对违反岗位服务承诺制、首问责任制、一次性告知制等制度规定，失职而影响学生服

务工作的，给予告诫并与同年度考评、评优挂钩。

学工人员有下列行为之一的，给予告诫：

- (1) 上下班迟到、早退，月累计超过3次的；
- (2) 学生找其办事时，符合规定、手续齐全不予即时办理、不按限时办结又不说明原因和办事时限等违反限时办结制度规定的；
- (3) 首问责任人未尽职的；
- (4) 工作期间擅离工作岗位或串岗聊天的；
- (5) 管理服务中作风生硬、态度粗暴，违反纪律且被投诉查实的；
- (6) 利用工作之便“吃、拿、卡、要”的；
- (7) 利用职权假公济私，故意制造、纵容、庇护不正当竞争；
- (8) 刁难、打击、报复投诉学生的；
- (9) 有其它失职、渎职行为的。

六、举报投诉制度

为加大我校学工人员的监督力度，加强学工队伍建设，提高依法科学滥测水平，现制订学工人员违法违纪举报投诉制度。

1. 举报投诉的主要内容

- (1) 对符合有关法律、法规、规章的事项拖延不办的或执行不力的；
- (2) 利用管理职权吃、拿、卡、要的；
- (3) 工作作风粗暴，态度生硬，刁难学生的；

(4) 违反岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制等有关规章制度，推诿扯皮、效率低下、损害服务对象利益的；

(5) 对学生正当要求和合理意见置之不理的；

(7) 刁难、打击报复投诉学生的；

(8) 有其他违法违纪行为的。

2. 举报投诉的主要方式和受理部门

(1) 举报投诉主要方式是来电、来信和来人，也可以由有关部门（单位）转交。

(2) 举报投诉受理部门为：学生工作部；电话：23658055；
地点：教学楼5108室。

3. 举报投诉的处理

对学生的举报和投诉内容，将由学生工作部组织调查、核实，情节严重的将汇报校纪委部门。