**经济与管理学院关于提高服务效能的相关制度**

为进一步转变工作作风、落实工作职责、规范服务流程、强化执行能力、提高办事效率和服务质量，增强学院办学兴院的能力，根据学院实际，特制定服务承诺制、首问责任制、AB岗制和限时办结制。

**一、服务承诺制**

（一）服务承诺制是指学院各部门根据工作职责要求，按照岗位职责、权限，对服务管理的内容、办事程序、办理时限等相关具体事项做出公开承诺的制度。

（二）学院各部门应该履行八项工作承诺：不让来办事的师生及人员在我这里受冷落；不让工作的事务在我这里积压延误；不让工作的差错在我这里发生；不让工作的纪律在我这里违反；不让影响团结的言行在我身上出现；不让违纪违法的行为在我身上发生；不让学校学院的形象因我受到影响；不让师生的利益因我受到侵害。

**二、首问责任制**

（一）首问责任制是指师生及有关人员到学院各部门咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的人员要认真解答、负责办理或负责反馈的制度。首位接待受理人即为首问责任人。

（二）咨询或办理事项属于首问责任人职责范围的，应热情主动、及时高效的予以办理，不能办理的需说明相关情况。

（三）咨询或办理事项属于本院相关人员办理的，首问责任人应及时引荐到经办人，经办人不在，首问接待人应主动与其联系；若联系不上，首问接待人应先将被服务对象的有关材料收下，做好记录，随后移交给经办人。

（四）咨询或办理事项不属于学院职责范围内，首问接待人应当耐心解释，并尽己所能给予指导和帮助。

**三、AB岗位制**

（一）AB岗工作制度是指在工作日内，实行两个岗位之间兼职上岗或互为备岗的工作制度。党A岗责任人因各种事由不在岗，B岗代办人应自动兼职上岗，及时处理一般性或紧急性公务。

（二）AB岗责任人职责分工：

1、A岗责任人经批准因事离开工作岗位时须及时向B岗代办人做好工作交接手续。

2、B岗代办人兼职上岗后，应做好本职工作的同时，要认真履行A岗职责，并对执行A岗工作职责时的结果负有相应责任。

3、B岗代办人遇政策界线模糊、不能明确是否应该办理的事宜，要及时向A岗责任人取得联系或向分管领导汇报，不得无故耽误工作。

4、A岗责任人回到工作岗位后，B岗代办人应及时向A岗责任人交接工作，说明代办情况。

（三）因推诿、扯皮或不认真等造成工作失误的，按有关规定追究在岗责任人的责任。

**四、限时办结制**

（一）限时办结制是指学院及有关人员按照规定的时间、程序和要求处理学校及学院事项的制度。

（二）限时办结制遵循准时、规范、高效、负责的原则

（三）执行学校各项重大决策，应当及时部署和落实。不需要制定具体政策的，应当尽快完成；需要充分调研、制定具体政策的，应当在15个工作日内制定工作计划并向学校及有关职能部门报告。

（四）学校及学院安排的各项工作要按时间及要求及时办理，不得推诿、拖延、扯皮。

（五）全院教职工要严格遵守工作纪律，坚守工作岗位，相互支持、团结互助，能够相互补位；提倡工作人员一岗多责，一岗多能，确保各项工作运转正常。因特殊情况离开工作岗位的，要以留言、启事等方式实行告知。

**五、工作要求**

学院各部门要认真贯彻落实好本规章制度，要将制度执行情况列入工作考核，对于执行效果显著的要给予表彰和奖励；对于执行不力、甚至违反相关制度的要给予院内通报批评，限期改正，造成不良影响的要依据校、院相关规定和制度进行相关处理。