**中共平顶山学院机关委员会**

机关党文〔2022〕4号

★

中共平顶山学院机关委员会

关于印发《平顶山学院机关工作人员首接负责制度》和《平顶山学院机关工作人员日常行为规范》两项制度的通知

机关党委各支部，各部门：

为切实加强机关作风建设，进一步提高机关服务学校发展和服务师生的能力和水平，现制定了《平顶山学院机关工作人员首接负责制度》和《平顶山学院机关工作人员日常行为规范》。现将两项制度印发给你们，请遵照执行。

中共平顶山学院机关委员会

2022年3月30日

平顶山学院机关工作人员首接负责制度

为加强机关能力作风建设，不断增强机关工作人员的责任意识和服务意识，推进工作人员能力大提升作风大转变，提升机关工作效能和服务质量，特制定本制度。

第一条首接者负责人是第一位接受师生员工来机关办事、来电询问、反映情况、举报等事宜的机关工作人员。

第二条 首接者负责人要做到热情接待、礼貌应答，有问必答，不得以任何理由推诿、回避、拒绝。

第三条首接者负责人对来机关办事或来电询问的人员要问明来意，属于首接者负责人所在部处、科室职责范围的事项，要按有关规定及时办理、认真答复；不属于首接者负责人所在部处、科室职责范围的事项，不仅要明确地告知对方承办部处及科室名称，还要主动帮助联系、告知相关的部处和科室工作人员。

第四条 若相关的部处和科室的办事人员不在时，被首问者应认真做好记录，负责及时转达。属于业务不明确事项或紧急事项，首接者负责人要及时向本单位负责人汇报情况并尽可能帮助落实承办。

第五条 若遇到需要由若干部门协商共同解决办理的事项，首接者负责人要把情况调查清楚后，主动与有关部处负责人沟通情况，依据有关规定，明确处理意见并向主管校领导汇报，由首接者负责人在一周内给予回复。

第六条 将落实机关首接者负责制作为机关部处及工作人员年度考核内容。对因处理事项不当而造成工作延误、或师生检举投诉的，应追究首接者负责人及其所在单位责任。

第七条 机关全体干部职工必须自觉遵守本规定，并接受全校师生员工的监督。机关党委负责受理违反本制度的投诉，并会同党委组织部、党委教师工作部（人事处）、纪委（监察专员办公室）调查处理。监督电话为：0375-2657009，地址：办公楼415，机关党委办公室。

第八条 本制度由机关党委负责解释。

第九条本制度自公布之日起施行，原《平顶山学院机关工作人员首接负责制暂行规定》同时废止。

平顶山学院机关工作人员日常行为规范

第一章 总则

第一条 为切实加强机关工作作风建设，规范机关工作人员日常行为，转变工作作风，提高工作效率和服务质量，树立良好的机关形象，按照学校“能力作风建设年”活动文件精神，结合机关实际，特制定本规范。

第二章 工作规范

第二条 严格执行工作规范和业务办理流程，严格执行本部门各项工作规定。

第三条 严格遵守学校考勤制度，坚守岗位、不串岗，不迟到、早退、缺勤和旷工；严禁旷工或因公外出、请假期满无正当理由逾期不归。

第四条 严禁工作时间玩电脑游戏、上网浏览与工作无关的网页；严禁工作时间上网聊天、炒股、看电影及与工作无关的录像视频；严禁办公电脑下载、安装各类游戏软件；严禁工作时间打牌、下棋、打麻将等。

第三章 仪容规范

第五条 穿戴整洁，朴素大方，仪表端庄，举止文明，体现机关工作人员良好的修养和素质。

第四章 行为规范

第六条 待人热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方；严禁办事推诿扯皮、敷衍塞责、贻误工作；严禁对办事师生生硬冷淡，工作作风简单粗暴。

第七条 严禁工作期间醉酒上班；禁止在办公区域串岗聊天、大声喧哗、嬉笑打闹等。

第五章 用语规范

第八条 工作时要做到“三声”、“四心”、“五请”、“六忌”，即：

接送教职工及学生做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声；

为教职工及学生办事做到“四心”：接待来访要热心、听取陈述要耐心、解答问题要细心、解决困难要诚心；

熟练掌握温馨的常用语“五请”：请坐、请讲、请稍候、请原谅、请放心；

严格禁止“六忌”语：不知道、这不该我（们）管、你不要再说了、你怎么这么啰嗦、你不懂、你该走了等。

第九条 接听来电要在“三响”铃声之内、接待来访时应使用普通话。严禁在接听电话或接待来访时出现语言粗俗、态度蛮横的现象。严禁长时间用电话谈论与工作无关的问题。

第六章 保密规范

第十条 严格遵守学校保密制度，对重要的文件资料要注意保密，及时收存，严禁外传；学校的发文、资料等限定人员传阅的文件资料要注意保存，其他人员不得随意翻阅。

第十一条 不得以任何形式向外界泄露学校内部资料或其他机密。

第七章 附则

第十二条 本制度自2022年4月1日起执行。

附件：

加强机关作风建设承诺书

作为一名机关工作人员，为了规范自身言行，转变工作作风，提高工作效率和服务质量，我郑重承诺：

1.加强政治理论学习，提高思想理论素养与服务能力水平，进一步强化宗旨意识、服务意识。

2.始终坚持一切从学校大局出发、从师生员工利益出发，增强责任担当意识，理顺和简化办事程序，优化服务质量，提高办事效率，采取有效措施保障各项承诺事项的落实，自觉接受广大师生员工的监督。

3.承诺首接服务。严格落实首接责任，如本人作为首接责任人，承诺对服务对象热情接待，给予办事人明确的指引、介绍或答疑等服务。

4.承诺即时服务。办事人申办事项属本部门职能职责范围，凡符合规定、手续齐全的，当场给予受理。

5.承诺限时服务。严格执行限时办结制度，对各类经手审批事项，自受理之日起，严格在规定时限内办结并及时通知办事人。

6.承诺规范服务。对办事人依法提供规范有序的服务。对属本部门审批的事项，及时提供或说明办事指南以利办事人使用。

7.承诺高效服务。随时为办事人提供优质高效的服务，能办的事马上就办；不能即办的，一次性给予办事人明确的答复；对重大、紧急的事项实行预约服务、延时服务，做到特事特办。

8.承诺文明服务。做到举止端庄，待人礼貌，谈吐文明，服务周到，禁用服务忌语。

9.承诺廉洁服务。做到依法依规依章办理事项，严于律己、廉洁奉公，坚决杜绝滥用职权、谋取私利等问题。

承诺人： 所在部门：

年 月 日

|  |
| --- |
|  |
| 中共平顶山学院机关委员会 2022年3月30日印发 |