

中国共产党 广西大学委员会文件

西大群组〔2014〕3号

关于印发《广西大学 机关服务承诺实施办法》的通知

校属各单位：

现将《广西大学机关服务承诺实施办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

中共广西大学委员会

2014年2月24日

广西大学机关服务承诺实施办法

第一章 总则

第一条 为强化服务意识，提高服务质量，转变工作作风，切实履行学校赋予机关的工作职责，确保完成学校交给的各项任务，根据有关法律、法规和政策的规定，结合学校实际制定本办法。

第二条 学校机关（是指党群、行政部门）及其工作人员（包括借调、聘用人员），适用本办法。

图书馆、信息网络中心、档案馆、学报编辑部等教辅部门和各学院（系、部、中心），参照本办法执行。

本办法所称的办事人是指广大师生员工及外来办事人员。

信访事项的办理依照《信访条例》的有关规定执行。

第二章 首问负责制

第三条 首问负责制是指校内各单位和师生员工，以及校外单位和个人向学校机关咨询、反映或者申请办理有关事项，机关首问责任人必须热情接待、认真办理、负责到底的制度。

第四条 首问责任人是指办事人到学校机关办理有关事项首位接待的工作人员。机关负责人也可以指定相应的工作人员为首问责任人。

第五条 根据岗位职责或者授权，首问责任人对办事人咨询、反映或者申请办理的事项，符合条件的应当场受理。可以当场答复或者办理的应当场答复或者办理，不能当场答复或者办理的应向办事人说明原因。

第六条 对需要经过一定程序，不能当场办理的事项，首问责任人应一次性告知相关事宜。对办事人提交的材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知其所需要补正的材料，并给予指导帮助。

第七条 各机关单位根据业务要求制定首问负责制的具体实施细则。

第三章 限时办结制

第八条 限时办结制是指学校机关按照相关法律法规和上级部门办理相关事项的工作标准，以及本办法规定的限时办结要求，对办事人办理的有关事项，在规定或承诺的时限内办结或者予以答复的制度。

第九条 机关各单位根据本单位的制度规定和工作实际，制定具体业务流程和规定时限。

第十条 办理的事项需要经过招标、审计、鉴定、评审、上报审批、委托社会中介组织、调查、公示的，所需时间根据有关规定办结。

第十一条 对大批、集中办理的事项，应按照高效便民的原则，合理确定办结时限。

第十二条 有特殊情况不能按期办结需要延期的，承办部门或首问责任人应当在时限届满前向所在单位主要负责人请示，经批准延期的，承办部门或首问责任人应当在时限届满前向办事人说明原因，取得办事人的理解，并告知何时办结。

第十三条 无正当理由超过规定或承诺时限未能办结的，属超时办结。有下列情形之一的，也应视为超时办结：

- （一）无正当理由对办事人的申请不予受理；
- （二）不按规定给办事人答复；
- （三）超过规定或承诺办结时限才提出延期申请；
- （四）在规定或承诺时限内，不将办理结果交付办事人。

第四章 责任追究制

第十四条 责任追究制是指对学校机关及其工作人员，违反首问负责制、限时办结制，不履行或不正确履行职责，工作作风存在严重问题，以致影响执行力和公信力，贻误管理工作或者损害办事人合法权益等行为予以责任追究的制度。

第十五条 责任追究坚持实事求是、客观公正，有责必问、有错必纠，过错责任与过错程度相适应，教育与惩处相结合等原则。

第十六条 责任追究的形式

- (一) 口头告诫；
- (二) 通报批评；
- (三) 书面告诫；
- (四) 停职检查；
- (五) 调离工作岗位；
- (六) 免职；
- (七) 辞退。

第十七条 责任追究的内容

机关及其工作人员有下列影响机关工作行为之一，情节较轻的，对有关责任人员给予口头告诫；情节较重的，对有关责任人员给予通报批评、书面告诫；情节严重的，按照国家有关规定对有关责任人员予以停职检查、调离工作岗位、免职、辞退；

(一) 对本规定执行不力，影响政令畅通，导致损害办事人合法权益或者造成不良影响的；

(二) 依本规定应该办理而不办理，或者无正当理由超时限办理以及其他不作为行为的；

(三) 不执行党务公开、校务公开有关规定，拒不公开办事依据、条件、程序、时限、结果及承办部门、承办人员等有关信息的；

(四) 工作方式简单粗暴，服务态度、服务质量差，以及其他有损学校形象行为的；

(五) 违反学校内部管理制度的；

(六) 机关负责人发现本单位存在违反本规定行为未及时纠正、处理或者隐瞒、包庇的；

（七）其他影响机关工作作风行为的。

第十八条 工作人员有第十七条规定行为的，该工作人员为直接责任人员；造成严重后果的，机关负责人按照岗位要求和党风廉政建设责任制的规定，承担领导责任。

第十九条 责任追究的程序

对机关及其工作人员追究责任，按照管理权限，由责任人所在单位或相关职能部门作出处理决定。

（一）给予口头告诫的，由责任人所在单位领导在本单位内部进行点名批评，并督促其改正；

（二）给予通报批评的，责令作出书面检查，由责任人所在单位领导在本单位内部进行通报，并督促其限期改正；

（三）给予书面告诫（含）以上责任追究的，责任人所在单位领导应将责任追究决定书送达被处理人员，同时在本单位内部进行通报，并负责落实责任追究决定内容。

书面告诫的告诫期为1个月。书面告诫期满后，被告诫人应写出整改情况报告，经相关职能部门审核，确认已改正的，可按期解除告诫，并下达解除告诫通知书；仍不改正的，应延长告诫期，延长期为1个月。

所在单位或相关职能部门作出责任追究（含口头告诫）决定时，应向被处理人告知其申辩的权利和期限。

被处理人对处理决定不服的，在收到处理决定之日起10日内，可以向作出决定的机关或者上一级机关提出书面申辩。

受理机关应在收到书面申辩之日起7日内，作出维持、变更或者撤销原决定的书面处理意见，并通知申辩人。

申辩期间不停止原处理决定的执行。

第二十条 责任追究的运用

（一）机关工作人员受到通报批评或书面告诫责任追究的，当年度考核不得定为优秀；同年度内受到停职检查（含）以上责任追究的，当年度考核不能定为合格，并取消当年度其他评优评先资格。

（二）机关或其主要负责人受到通报批评及以上责任追究的，取消该单位当年度评优评先资格。

第二十一条 因工作失职导致损害办事人的合法权益，引起学校赔偿的，依法追究有关人员的责任。

第二十二条 办事人认为机关工作人员违反首问负责制、限时办结制规定的，有权向学校校务督查办公室、人事处、监察室投诉。任何部门和个人不得对投诉人阻拦、压制，更不得打击报复。

第二十三条 校务督查办公室、人事处、监察室负责受理投诉，并填写《广西大学投诉受理登记表》。

不属于受理范围的，应当向投诉人予以说明，并告知其向有处理权的机关反映。

第二十四条 受理部门应根据有关规定提出处理意见。

投诉问题较轻的，由校务督查办公室、人事处、监察室直接启动责任追究调查程序，也可将投诉事项转送有关部门调查处理，受理部门负责督促办理；投诉问题较重的，按照干部管理权限，报校领导审批后，由校务督查办公室、人事处、监察室对投诉反映的事项启动责任追究调查程序。

第二十五条 本办法自发布之日起实行。原《广西大学校部机关首问负责制实施办法（试行）》、《广西大学校部机关限时办结制实施办法（试行）》、《广西大学校部机关责任追究制实施办法（试行）》同时废止。

中共广西大学委员会办公室

2014年2月25日网络传输

校对：周艳华

录入：周艳华

排版：覃瑾（共印4份）

上传：覃瑾 审核：校办秘书科