吉林大学行政服务中心（党群服务中心）

管理办法（试行）

第一章 总则

**第一条** 为推进服务型机关建设，提升服务效能和服务水平，优化服务环境，加强和规范行政服务中心（党群服务中心）（以下简称“服务中心”）管理，依据学校有关文件，制定本办法。

**第二条** 学校各部门（单位）应围绕师生办事需求，全面梳理面向师生的管理服务事项，凡是涉及师生的审批、服务类事项均应入驻服务中心。各部门（单位）要简化审批程序，优化办事流程，推进入驻事项多部门联办，推动智能化办公，不断提高管理服务工作质量与水平，为师生办事提供高效便捷、规范透明、及时周到的优质服务，切实做到师生满意。

第二章 机构和职责

**第三条** 成立服务中心建设工作领导小组，组长由学校书记、校长担任；副组长由党群、行政工作分管校领导担任；成员由党委办公室、机关党委、学生工作部、校长办公室、研究生院、教务处、人力资源和社会保障处、科学技术处、社会科学处、国际合作与交流处、大数据和网络管理中心负责人担任。具体职责是：

（一）领导服务中心建设工作，审定服务中心各项规章制度。

（二）审定各部门入驻服务中心项目清单，对各部门（单位）工作执行情况进行监督检查。

领导小组办公室设在校长办公室。

**第四条** 服务中心下设学生办事大厅、教师办事大厅、各校区综合办事大厅，具体职责是：

（一）负责落实学校和服务中心建设工作领导小组的工作部署，协调各部门推动审批、服务类事项“一门式查询”“一窗口受理”“一站式办理”。

（二） 负责制定服务中心管理办法、考核办法、行为规范等各项规章制度并组织实施。

（三） 负责组织窗口工作人员开展服务能力和业务能力培训。

（四） 配合有关部门对入驻部门的工作作风、工作质量进行监督检查和效能考核。

（五） 负责受理关于入驻部门和入驻事项的来信、来访和投诉。

（六）负责办事预约系统的建设和维护。

**第五条** 服务中心成立临时党支部，开展党组织相关活动，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

**第六条** 入驻服务中心各部门具体职责是：

（一）将本部门涉及师生的审批、服务事项入驻服务中心，推动多部门联办事项集中办理。

（二）制定本部门审批、服务事项清单，梳理业务流程、简化办事程序。

（三）按实际需要在服务中心设立1个或多个办事窗口。入驻2个窗口及以上且全天在大厅办公的部门（单位），根据工作需要条件成熟的可申请成立单独科室，统筹负责本部门各科室业务梳理和流程再造，推动服务审批类事项入驻服务中心，协调各相关部门开展联办事项流程优化及本部门信息化建设等工作。该科室不增加人员编制，正科级职数不占本单位计划数。

（四）配合服务中心处理当事人的投诉、举报或其他事宜。

第三章 服务窗口设置

**第七条** 各部门（单位）涉及师生办事需求的各项审批、许可、审核类服务事项，原则上都要在服务中心设立办事窗口，为师生提供面对面的直接服务。对于确有困难，暂时无法将服务事项纳入办事窗口的部门，应当向师生说明理由。

**第八条** 服务中心根据各部门（单位）的申请、师生的建议与意见、中心的物理空间等合理设置服务窗口，入驻部门也可以根据实际工作需要，经服务中心同意，适当增减服务窗口。

**第九条** 服务中心预留机动窗口满足开学季、放假季、毕业季各类项目集中办理等潮汐式办公的需要。

**第十条** 未入驻的部门（单位）拟在服务中心新设服务窗口的（包括临时窗口），或已入驻部门拟增加、减少服务窗口数量以及撤销服务窗口的，应向服务中心提交书面申请，经服务中心建设工作领导小组审定后调整。

第四章 派驻工作人员管理

**第十一条**各部门（单位）向本部门每个服务窗口选派1名工作人员，并明确1名副处级干部作为本单位驻派工作分管领导。建立本单位副处级干部到窗口轮流值班制度。

**第十二条** 派驻服务中心工作人员的基本要求：

（一）政治觉悟高，思想作风正，为师生服务意识强，能代表本部门窗口形象；

（二）爱岗敬业，责任心强，组织纪律性强，具有良好的团结协作精神；

（三）业务能力突出，熟悉本部门业务，具有较强的沟通协调和独立处理问题的能力。

服务中心作为干部成长锻炼的重要平台，培养“一专多能”的复合型管理服务人才。

**第十三条** 派驻工作人员的人事关系隶属于派出部门，接受派出部门和服务中心双重管理。

**第十四条** 派驻工作人员在服务中心工作的时间原则上不少于1年。派驻工作人员在服务中心派驻期间视同基层工作经历。确因派出部门内部工作需要变更派驻工作人员的，经服务中心同意，在保证工作连续性的前提下可进行调整。工作人员不能胜任服务工作或有严重违纪违规行为的，派出部门应及时予以调整。

**第十五条** 各部门（单位）须为本部门服务窗口配备1-2名替补工作人员，正式派驻工作人员与替补工作人员之间要加强业务交流。当本部门派驻服务中心工作人员因事因病无法到岗时，由替补工作人员到中心服务窗口代班。

**第十六条** 入驻项目较多的部门（单位）确因工作人员紧缺，经学校批准，可在本单位编制控制数以内申请B类工作岗位人员，所招人员专门派驻服务中心窗口，服务中心汇总后，向学校人力资源和社会保障处提交进人申请。B类工作岗位人员由派驻部门、服务中心双重考核，不合格者，解除劳动合同。

**第十七条** 服务中心工作人员应恪守职业道德,履行服务职责,严守工作纪律，遵守文明礼仪，以师生为本，树立高效规范、热情周到、全心全意为师生服务的窗口形象。

第五章 业务管理

**第十八条** 服务中心实行办事公开制。入驻部门应通过服务中心网站统一公开服务事项名称、服务对象、办事依据、办事流程、所需材料、办理地点、承办人员等信息，并按照服务中心要求统一上传业务所需标准表格，服务中心根据入驻部门上报事项进行梳理，形成《办事指南》；工作人员工作期间须向服务对象展示所属部门、姓名、联系电话等信息。

**第十九条** 服务中心实行首问负责制。服务对象所需办理事项属于首问责任人职责范围内，首问责任人应当热情接待，及时办理；不属于首问责任人职责范围或不属于服务中心职责范围的，首问责任人应当耐心解释，并给予指导与帮助。

**第二十条** 服务中心实行一次性告知制。对于服务对象的咨询，工作人员要一次性告知服务对象所需办理事项的依据、程序、所需材料和时限。

**第二十一条** 服务中心实行网上网下联办制。入驻部门应积极推进网上服务大厅建设，及时更新网上办事依据、办事流程等服务信息，为服务对象提供前置办事指引，实现网上网下协同办公，推动简政放权，提高办事效率。

**第二十二条** 服务中心实行取号办事制。服务对象按办理事项所属部门取号，入驻部门服务窗口按序叫号，同部门工作人员应熟悉本部门所有服务事项，为服务对象提供统一标准的服务。

**第二十三条** 服务中心实行服务满意度评价制。工作人员自觉接受服务对象的匿名评价，服务事项办理完毕后应主动提醒服务对象进行满意度评价操作，评价情况纳入工作人员考核范围。

**第二十四条** 服务中心根据服务事项性质与特点执行不同的办理方式。

（一）即时办结制。对于流程简单、可当场办理的服务事项，由工作人员即收即办，当场办结。

（二）承诺办理制。对于需审批、论证、核实或公示等程序不能当场办结的服务事项，在工作人员接收申请材料后，进行后续程序办理，并承诺办结时间。

（三）联合办理制。对于涉及2个及以上部门的服务事项，由主办窗口牵头，协办窗口配合，集中受理，联合办理。办理过程中，申请材料在不同服务窗口之间流转，须做好交接记录。

**第二十五条** 对于国家法律法规或学校规章制度明确规定不能办理的事项，工作人员应及时退回服务对象的办事申请，并告知服务对象不予办理的原因。

第六章 工作时间与考勤管理

**第二十六条** 服务中心工作时间为工作日8:00-11:30，13:00-16:30，学校规定的工会活动日（每个月最后一个周三下午）为资料归档、学习交流、党支部活动、工会活动时间，不对外办公。

**第二十七条** 服务中心实行统一考勤制度。工作人员上下班作息时间按照学校统一规定执行，每个工作日上午上班和下午下班各考勤一次。

**第二十八条** 服务中心实行请假审批制度。工作人员在工作日因事因病不能到岗的，须提前向服务中心提出请假申请，工作人员请假期间由派出部门安排替补工作人员到服务中心代班工作。因特殊情况未及时办理请假手续的，可先行向服务中心和派出部门报告，事后补办请假手续。

**第二十九条** 服务中心寒暑假期间按学校统一规定实行值班制度。入驻部门根据办理服务事项的需要，经服务中心统一协调后，确定具体值班时间。值班人员由派出部门统筹安排，可以安排正式派驻人员及替补人员以外的工作人员值班，值班人员名单报服务中心备案，寒暑假期间值班安排对外公布，原则上各入驻部门寒暑假值班地点应安排在服务中心。

**第三十条** 工作人员应积极参加服务中心组织的各类会议、活动，不得无故缺席，确因特殊情况无法参加的应提前请假。

学校为服务中心工作人员积极创造调研学习、培训教育机会，促进工作人员综合素质与管理服务水平不断提升，促进不同部门工作人员之间的交流学习。

第七章 考核与奖励

**第三十一条** 服务中心对窗口工作人员进行考核，服务对象满意度、考勤情况、优化办事流程典型案例等均纳入考核范围。

**第三十二条** 服务中心根据考核情况按学期评选“流动红旗服务窗口”、按年度评选“五星级服务窗口”“服务中心服务标兵”“服务中心先进个人”。

**第三十三条** 学校为派驻工作人员设立绩效奖励津贴，按学校单位业绩津贴管理。根据考核业绩，享受服务中心绩效奖励津贴（按照服务中心派驻工作人员每人每年4800元标准核算总额，根据考核成绩分级发放）。

学校鼓励各入驻部门根据派驻工作人员的工作业绩，给予一定的配套奖励。

**第三十四条**服务中心每年度向派出部门反馈派驻工作人员考核结果，并将考核结果报学校党委组织部备案。考核结果作为相关部门领导班子和相关领导干部年度考核的参考。

学校对于获得“服务中心服务标兵”称号的工作人员，可在评奖评优、职称聘任、职务晋升等方面优先考虑。

第八章 投诉管理

**第三十五条** 服务中心办公室受理服务对象对工作人员服务态度、服务质量等方面的投诉，学校纪委和机关党委负责工作纪律和廉洁方面的信访举报，根据投诉人反映问题的具体情况，确定归口处理部门。

**第三十六条** 经调查，投诉人反映问题确实属于工作人员过失的，根据服务中心服务工作人员考核办法予以处理，对于重大问题，学校将追究相关人员责任。

第九章 资产管理

**第三十七条** 服务中心统一进行资产管理，对各类设备进行登记备案，并负责各类办公设备、网络的日常维护，提供与服务工作直接相关的办公耗材。入驻部门的自有资产仍归各部门所有，按各自的经费渠道进行维护。

**第三十八条** 入驻部门及工作人员因工作需要确需更换或添加新设备的，应向服务中心办公室提出书面申请，由服务中心统一调配或购买。

**第三十九条** 工作人员领取服务中心统一配置的固定资产、办公耗材等，须填写物品领用单，在服务中心办公室备案。

**第四十条** 固定资产、办公设备等在使用过程中因个人原因出现严重损坏或遗失的，由责任人根据具体情况赔偿。

第十章 安全管理

**第四十一条** 工作人员应高度重视安全保卫工作，牢固树立安全防范意识。妥善保管印章、贵重物品、各类资料，做好保密工作，防止失窃和泄密事件的发生。

**第四十二条** 工作人员下班时须关好门窗，关闭电脑、打印机及其他办公设备的电源，杜绝事故隐患。

**第四十三条** 工作人员故意或过失造成安全事故的，应依法承担相应责任。

第十一章 附则

**第四十四条** 本办法由吉林大学行政服务中心（党群服务中心）负责解释。

**第四十五条** 本办法自发布之日起施行。