

发展规划与学科建设办公室 (高等教育发展与政策研究院) 服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为了深入贯彻落实学校改进机关工作作风的要求，大力提升机关处室执行力和服务满意度，通过实行服务承诺制度，进一步增强发展规划与学科建设办公室（高等教育发展与政策研究院）（以下简称“规划与学科办”）人员责任意识、服务意识和奉献意识，以良好的精神风貌，务实的工作作风，高效的服务质量，全心全意为各单位及教职工提供优质服务。

第二章 承诺内容

第二条 承诺“耐心服务”。对于来访的人员，工作人员要真诚微笑，以“三心”为准则，用心服务、耐心倾听、细心解答。做到门好进、脸好看、话好说、事好办。健全服务措施，争创让各单位及教职工满意的部门。

第三条 承诺实行“首问责任制”。来电、来信或来人咨询、办理业务或反映诉求时，首问责任人应主动告知相关事项，对职责范围内的事务，应及时认真办理、负责到底，需要提供相关材料的，应一次性告知。尽量简化工作程序，优化办事质量。不属于本部门职责范围的事务，首问责任人应耐心解释，尽己所能给予指导和帮助。

第四条 承诺实行“岗位替补制”。以因事设岗、职责分明的原则，明确每个科室的职责和工作人员的岗位责任；鼓励工作人员了解各岗职责，一岗多能，乐做螺丝钉，哪里需要补哪里，统筹兼顾，始终保证岗位职责的正常履行。

第五条 承诺实行“限时办结制”。对各单位的上报、审批等申请报告、其它部门的协调要求等，能当时答复的当面给予答复，需要研究后再处理的事项承诺一般不超过10个工作日安排办理并反馈给相关部门或交（申）办方。暂时不能办理或不能办理的事项，也要经过认真调查研究后于规定办结时间内将原因和有关情况及时将办理情况反馈给相关部门或交（申）办方，使任何一项工作的处理都有始有终。

第六条 承诺实行“工作公开制”。始终将“公开、公正、公平”视作本处的工作原则，对本处的办理制度、程序、时限、要求、承诺、岗位人员职责等全部公开。自觉、诚恳地接受全校的监督和批评，亮牌上岗，做全心全意为全校各单位及教职工服务的职能部门。

第三章 附则

第七条 本制度由发展规划与学科建设办公室（高等教育发展与政策研究院）负责解释。

第八条 本制度自颁布之日起执行。