**服务承诺书**

**学生工作处/学生工作部/人武部**

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，全面落实新时代党的建设总要求，进一步推进全面从严治党向纵深发展，提升管理水平、服务质量和工作效率，为学校“双一流”建设提供坚强的组织和作风保障，学生工作处/学生工作部/人武部向全校师生郑重承诺：

**一、强化服务意识，提升服务质量**

1.牢记“以学生为本”的工作理念，在面向学生的各项服务中，做到主动招呼、礼貌用语、热情周到，耐心细致，坚决杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办的现象。

2.当时能解决的问题，立即解决；当时不能解决的问题，对来办事的师生做好解释说明工作，限时办结；缩短流转签批时间，不压不拖，及时办结。

3.定期深入基层调研工作，广泛听取广大学生的意见，认真接受监督和检查，不断地加强自身建设。

**二、简化办事手续，提高工作效率**

1.各科室定期交流、学习业务、集中探讨，努力创新工作方法。坚持少开会、开短会，简化办事手续，提高工作人员的工作效率和咨询服务能力。

2.科学、合理地确定所承办事项的办理程序，力求科学、合理、简便、易行，办事必备条件具体、明确，最大限度方便服务对象。对师生送交的报告材料和学生需办理的事项，材料齐全的，一般在一个工作日内办结；对材料不全的要做好解释工作，做到一次讲明，资料齐全后即刻办理。

3.因各种原因造成事项不能按期办结需延期的，应在时限届满前告知服务对象，说明情况，明确办结时限；需领导审批事项或与其它部门协商处理事项，主动告知对方办事进展，并及时做出回复；办理的事项若需经过听证、鉴定或专家评审，所需时间不在承诺时限内的，应将所需时间告知服务对象。

**三、推进作风建设，加强纪律监督**

1.发扬团结俭朴的优良传统，优化资源配置，树立成本意识，不铺张、不浪费。

2.贯彻同岗替代制（A、B角制度），保证服务连续性。顶岗人员应认真履行替代岗位职责，按规定及时办理相关业务，不推诿、留置、拖延或不办。

3.按时上班不迟到早退，坚守工作岗位，杜绝无故离岗。严格履行请假制度，请假半天需向分管副处长请假，请假一天需向处长请假；处级干部外出或请假按学校有关规定办理手续。请假离开前安排好手头工作，不因请假影响工作。

**四、明晰服务责任，落实首问负责**

1.梳理部门各科室的工作职责、业务范围、工作流程，确保分工明确、责任清晰。

2.办事人员首先咨询的工作人员为第一责任人。第一责任人要做到“首问负责，一次告知”。属于首问人职责范围的，要认真负责地处理有关事宜；不属于首问人职责范围的，要主动告知或引导到有关科室，经办科室无人时，应告知经办科室的联系电话；属于本科室职责范围，具体经办人不在时，首问人应先承接，再交由经办人具体办理；不属于本单位或本部门职责范围的，首问人应告知或尽可能帮助了解承办单位或部门；属于电话咨询的，首问人应按上述原则给予答复；属于举报或投诉的，首问人应将反映事项、举报或投诉姓名、联系电话等记录在册，并按有关规定予以办理。

**五、实施信息公开，畅通沟通渠道**

1.建立网上信息发布渠道，实行规章制度、工作流程及涉及学生的各类评选通知公告及时上网，做到信息公开，充分尊重师生的知情权。

2.实行告知制度，涉及学生工作的政策、程序、要求等除上网公布外，第一时间告知相关师生，避免来办事人员为一件事情多次奔波，切实提高工作效率。如当事者对所涉及信息不知情，有责任和义务向当事者予以解答。对需一次性告知的事项，除电话咨询可用口头一次性告知的形式外，原则上要以书面的形式告知当事人。

学生工作处/学生工作部/人武部

2019年6月