

中共新乡学院委员会办公室文件

校党办字〔2014〕18号



新乡学院关于开展党政、教辅 部门服务示范窗口创建活动的通知

各单位：

为深入开展党的群众路线教育实践活动，进一步加强干部作风建设，规范党政、教辅部门服务管理行为，优化师生办事程序，提高科学管理和优质服务水平，反对形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风，根据《中共新乡学院委员会深入开展党的群众路线教育实践活动实施方案》要求，现对全校党政、教辅部门示范窗口创建活动通知如下。

一、示范窗口创建活动的总体目标

示范窗口创建活动，要以“便民、规范、高效、廉洁”为宗旨，通过增强服务意识，规范管理行为，优化办事程序，提高服务水平，树立为民务实清廉的良好形象，推动学校党政、教辅服务部门干部

工作作风的转变。

二、示范窗口创建活动的范围

示范窗口创建活动的范围为全校党政、教辅服务部门。

三、示范窗口创建活动的要求

（一）深入调查研究。广泛听取学校各部门、各院系和广大师生的意见和建议，找准本单位服务的薄弱点和存在问题的主要症结，努力解决师生员工普遍关注、急需解决的问题。

（二）制定创建标准。针对调研发现的问题，从群众最不满意的方面改起，从群众最需要的地方做起，制定出高标准、高质量的争创服务标准，打造一批立得住、叫得响、过得硬的服务品牌。对制定的服务标准，要利用宣传牌、校园网等做出公开服务承诺，接受监督和评判。

（三）提高服务质量。要充分运用信息化手段，推进党务、政务服务阳光运行、高效运行。

（四）培育典型示范。各窗口单位要及时总结争创活动的成功做法和先进经验，树立一批群众看得见、体会到的先进典型。要充分运用各种宣传载体，大力宣传活动中涌现出来的先进事迹，让争创过程成为争当典型、宣传典型、学习典型的过程。

四、示范窗口创建活动的主要措施

各窗口单位要以服务群众、密切党群关系为重点，以改进作风、提升效能为关键，以激发争创动力、建立长效机制为根本，进一步整合资源、丰富内涵、创新方式、增强实效。

（一）加强素质和业务培训。进一步强化服务意识，加强党性修养、职业道德和作风建设。结合自身的工作性质和工作特点，

深入开展岗位练兵活动，加强业务知识、政策法规和工作技能学习，提高服务能力和水平。

（二）开展服务竞赛。完善目标责任制，引导窗口工作人员在各自岗位上“认真学习强本领，真抓实干提效率，求实创新争一流”，以争创满意窗口促作风转变，以争当服务标兵促服务升级。通过举办富有特色的岗位竞赛活动，推动全员练兵、全员提高；广泛开展示范岗位、党员先锋岗、服务标兵、服务明星等争创活动；积极开展“四比”活动（比学习、比素质、比效能、比服务），创新服务理念，规范服务流程，优化服务环境，提高服务水准，培养一批岗位明星、业务标兵和技术能手，打造各具特色的优质服务品牌。

（三）创新服务方式。各窗口单位要围绕学校发展的大局和当前的中心工作，以机制创新促进效率提升。倡导承诺服务，对工作规范、工作程序、工作质量等进行公开承诺，对窗口工作人员的岗位职能、服务方式、服务标准、办结时限等进行公开承诺，同时，积极开展前置服务、上门服务、跟踪服务活动，特事特办、急事急办，最大限度地维护全体教职员工利益。

（四）创新管理方式。通过设立投诉窗口、公开投诉电话等方式，聘请服务对象代表作为监督员，全方位接受师生监督。要建立和拓宽群众沟通渠道和机制，听取各方面意见和建议，认真抓好群众意见的反馈和整改，开展窗口服务质量回访和评定活动，及时掌握情况，发现问题，进行整改。同时加强对窗口工作人员的定期考核。

（五）组织活动评议。坚持领导点评与师生评议相结合，定向测评与实际调查相结合，组织开展窗口服务对象满意度测评，并把

测评结果作为评价活动成效的重要标准，作为考核评先、表彰奖励的依据。以改进工作作风、提高服务质量的实际成效取信于民。

五、示范窗口创建标准

（一）领导重视，常抓不懈。各领导班子把作风建设列入重要议事日程，经常听取汇报，研究指导工作；建立健全行风建设领导体制和工作机构，逐级落实责任制，并与业务工作一同部署、落实和考核；班子成员无违纪违法行为。

（二）制度健全，严格规范。实行岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问负责制和责任追究制。各项制度设计科学、具体明确、便于操作、易于考核；对违纪违规行为，严肃查处；单位干部职工无违纪违法行为。

（三）办事公开，热情服务。全面推行政务公开和办事公开，公开服务项目、职责、办事程序、办结时限，工作人员文明用语，礼貌待人，主动为群众排忧解难；工作环境整洁、有序、便利、和谐。

（四）督促检查，投诉畅通。督促检查经常化、制度化；公开服务和投诉电话，设立举报箱，专人受理投诉，做到件件有着落，事事有回音。

（五）廉洁自律，风气端正。重视职业道德建设，形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、甘于奉献、促进发展的良好风尚；坚决抵制各种不正之风，无“吃、拿、卡、要、报”以及乱收费、乱罚款和各种摊派等问题；信誉高，群众满意度测评达 90% 以上。

六、创建活动的实施步骤

（一）部署动员。各窗口创建单位根据学校的总体要求，制定实施方案，明确争创标准、工作进度、工作责任和推进措施，动员全体窗口工作人员积极投身创建活动，营造良好的氛围。

（二）创建实施。各窗口创建单位结合实际确定争创主题，围绕具体的争创目标，开展各具特色的争创活动。

（三）考评表彰。学校组织考评小组对窗口创建工作考核，评选出“新乡学院党政、教辅服务示范窗口”，并对其中表现突出的单位和人员进行表彰。在此基础上，研究建立长效机制，推动示范窗口创建活动深入持久开展。

七、示范窗口的考评

学校考评小组对全校各示范窗口申报单位进行考评，报经学校党委研究确定“新乡学院党政、教辅服务示范窗口”，并予以授牌和表扬。

八、工作要求

（一）统一思想，提高认识。创建示范窗口活动是深入开展党的群众路线教育实践活动的重要举措。全体教职员工要充分认识开展创建示范窗口活动的重要意义，积极支持参与示范窗口创建活动，立足岗位，从我做起，为创建活动献计出力。

（二）加强领导，抓好落实。为切实加强对示范窗口创建活动的组织领导，学校成立以党委副书记陈贞忠为组长，两办主任为副组长，党委组织部长、宣传部长、纪委副书记、监察处长为成员的示范领导小组。各窗口创建单位也要建立相应领导班子和工作机构，党政主要领导负总责，分管领导具体抓，形成分工负责、上下联动、各方参与的工作格局，整体推进，全面提高。

（三）突出重点，规范服务。要紧密结合工作特点，把规范服务、文明服务、优质服务作为核心内容，从解决群众反映强烈的热点问题做起，积极争创示范窗口，人人争当文明标兵。同时，要及时总结和扩大先进经验成果，把示范窗口创建工作作为促进部门服务工作的有效载体，努力创建成便民、规范、高效、廉洁的服务窗口。

（四）广泛宣传，营造氛围。各窗口创建单位要大力宣传示范窗口创建的意义、目标、主题和成效，在全校形成良好的舆论和环境氛围。及时发现、精心培育、大力宣传活动中涌现的成功经验和先进典型，以典型示范推动比学赶帮、争先创优。要增强宣传意识，通过多种形式及时对活动中的好经验、好做法、好典型，以及创建活动中的先进事迹、工作动态进行宣传报道。

党委办公室 校长办公室

2014年5月21日