

北京师范大学

关于行政工作人员改进服务态度，提高工作效率的 若干规定

为推进世界一流大学建设，打造一流的管理队伍，切实转变工作作风、改进服务态度、提高工作效率，更好地服务师生员工，特制定本规定。

第一条 坚持公示制度。机关部门应在单位网站主页公示部门职能、工作流程和岗位职责。办公室推行“四牌”：部门要悬挂门牌，办公区域或办事大厅要张贴办事指南牌，办公桌上要摆放岗位工位牌，外出办事要有去向指示和联系电话牌。

第二条 坚持首问负责。行政工作人员本职范围内的事项要认真及时办理，不属本职范围内的事项，应说明情况，必要时帮助联系落实。

第三条 遵守工作纪律。按时上下班，上班时间不得上网浏览与工作无关的内容，不做公务以外的事情，无正当理由不得脱岗、离岗，外出办事应速办速归。严格履行请假销假制度，具体措施按照《北京师范大学教职工请假制度》执行。各部门要建立健全管理服务制度，严格考勤管理和责任追究，建立投诉机制。

第四条 厉行节约。推行无纸化办公，完善办公和公文自动化系统。推进管理手段创新，使用新技术、新媒体提高工作效率。通过合并、集中、归类处理，简化工作流程。严格按照《北京师范大学信息公开实施细则》发布相应信息。

第五条 提高办事效率。对上级部门和领导交办的事项，按照批办时限要求完成并及时报告落实情况。在符合规定、手续齐

全的前提下，单位内审批、审核事项从接收到完成不超过 5 个工作日，紧急事项不得延误。因特殊情况需要延迟处理或需要研究后决定的事项，应在 5 个工作日内给予答复，并说明理由。

第六条 提高会议决策效率。各职能部门提交党委常委会、校长办公会讨论的事项，应做好调查研究，充分论证，经分管校领导通过后方可提交会议。凡准备不充分的事项不得上会。

第七条 改进服务态度。接待师生员工要态度诚恳、说话和气，答复和解释问题要认真准确、耐心细致，询问和交待事情要清楚明了。虚心接受师生员工的意见、建议。工作中要使用普通话和文明用语。在工作岗位上要衣冠整洁，仪表大方。

第八条 加强协调沟通。同部门工作人员之间要了解彼此职责和办事规程，避免工作脱节和重复。需要多部门审批或者共同处理的工作，应由牵头部门负总责，主动联系各协办部门研究提出工作方案、确定分工责任。协办部门应积极配合，杜绝推诿扯皮或敷衍塞责，按规定时限推进落实。

第九条 完善值班制度。全校各单位应建立 24 小时联络制度，提高应对突发事件的反应能力。节假日和特殊时期，全校各单位要按照学校统一安排严格落实值班制度。

第十条 加强学习培训。行政工作人员每年集中培训 1 次，通过学习上级文件精神、理论授课、观摩考察等多种形式进行一定学时的培训。开展行政工作人员业务竞赛，加强业务交流。没有院系工作经历，或在院系工作经历不足一年的机关干部处行政工作人员，由组织部安排在院系交流锻炼。

第十一条 加强督察督办。由党校办、督察督办室和纪检监察办对各部门的管理服务制度、人员考核办法进行检查，对行政工作人员的工作作风进行不定期抽查，将检查、抽查结果作为年

度考核指标之一。师生员工可直接或通过校工会、学生会、研究生会等多种渠道向学校反映对行政工作人员的意见和建议，并监督处理结果。

第十二条 健全奖惩制度。学校对在行政工作中表现突出的先进部门和优秀个人，结合年度考核，每年表彰一次。按照《北京师范大学教职工纪律处分办法（试行）》等相关规定，对违反纪律或被投诉核实的人员进行批评教育；对造成工作延误、情节比较严重的，追究当事人责任。被投诉3次以上的部门，主要负责人要向主管校领导做出书面检讨，视情况予以处理。上级领导对分管部门及相关人员的服务水平和工作质量负有领导责任。

第十三条 适用范围。本规定适用于校内各单位、各部门的各级行政工作人员。本规定自公布之日起实施，由党校办负责解释。