

# 中共大连理工大学机关委员会文件

大工机关委〔2017〕18号



## 机关作风建设督导组检查督导工作细则

为明确机关作风建设督导组的工作目标和任务，落实工作责任，进一步推动我校机关作风督导工作取得成效，更好地发挥机关作风建设督导队伍的“督”与“导”作用，建设“学习型、服务型、创新型”机关，特制定本细则。

### 一、督导聘任条件

- 1、坚持原则、作风正派、实事求是、乐于奉献、责任心强；
- 2、教师督导一般应具有副高级及以上职称且不担任行政职务。

学生督导由本科生和研究生会主管权益的副主席担任。

### 二、督导聘任程序

- 1、在本人自愿的基础上，由机关作风建设领导小组聘任。
- 2、督导聘期为三年，可连聘连任。
- 3、累计三个月以上不能履行职责者，原则上终止聘期。

### 三、督导工作职责

- 1、监督和检查机关各职能部门、直属单位（以下简称机关各部门）的劳动纪律和工作环境；
- 2、监督和检查机关工作人员服务质量和挂牌上岗情况；
- 3、监督和检查机关各部门落实机关作风建设六项制度情况；
- 4、收集和反馈学校师生对机关各部门工作的意见和建议；

- 5、参与评选推荐机关作风建设示范单位和管理服务标兵；
- 6、其他由学校机关作风建设领导小组安排的工作。

#### 四、督导工作内容

1、每名督导负责对校机关（直属单位）4-5 个部门开展督导工作，每年调换 1 次。

2、每名督导每年开展不少于 5 次督导活动，其中现场检查不少于 2 次，具体形式为：劳动纪律检查不少于 2 次、对工作作风或服务质量检查不少于 1 次、对执行机关作风建设六项制度检查不少于 1 次、收集师生对部门评价不少于 1 次。以上五项内容检查时间可由督导自由选择，每项工作具体内涵如下：

**（1）劳动纪律和工作环境整洁检查：**重点检查是否有迟到、早退、不在岗以及工作时间从事与学习工作无关的娱乐活动等情况。检查中发现迟到、早退和不在岗的情况要现场逐一和部门处长或副处长或部门指定的人员核实是否请假或报告；对于未请假的情况视为不在岗，要详细记录姓名及问题，采用让不在岗人员用座机打电话、发微信等方式请不在岗人员拍摄现场照片进行确认等。工作时间从事与学习工作无关的娱乐活动包括上网打游戏、看电影、炒股票以及进行与学习工作无关的网上购物等，可通过查看机关人员电脑桌面等进行检查。工作环境整洁方面主要检查办公室环境卫生是否整洁，是否有脏乱差等问题。

**（2）服务质量检查：**重点检查服务态度和挂牌服务情况。服务态度可通过现场观察、暗访或与来该部门办理业务的师生对话、师生反馈等方式进行检查或随机抽查；挂牌服务重点核查是否有人员去向的门牌、桌牌或佩戴胸牌，三者任选其一即为合格。

**(3) 执行机关作风建设六项制度检查：**主要检查六项制度落实情况。

**服务承诺制：**通过部门网站检查是否将本部门服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向全校师生做出公开承诺；部门网站是否公布处长信箱，部门联系方式；对本部门（单位）职权内的审批、核准、报备等服务事项的政策规定（含以本部门为主起草学校发文的文件）、法律依据、办理条件和具体要求以及办理程序、时限、承办部门和承办人员等要素，是否在网站上公示等。

**首问负责制：**通过现场检查、电话咨询、暗访或师生反馈等方式，对师生举报、投诉、咨询、查询等业务，接受询问的首位机关工作人员是否负责解答、办理或交经办科室（人）办理。

**一次性告知制：**通过现场检查、电话咨询、暗访或师生反馈等方式，到业务部门办理业务或电话咨询有关办理事宜时，经办人员是否一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或不予办理的理由。

**限时办结制：**通过现场检查、电话咨询、暗访或师生反馈等方式，重点核查部门在符合规定以及手续齐全的前提下，经办人是否在规定或承诺的时限内办结事项。

**同岗替代制：**通过现场检查、电话咨询、暗访或师生反馈等方式，重点检查各部门是否设定 A、B 角。机关某一岗位的工作人员不在岗位时，是否有相同或相似岗位的工作人员代行其职责，以保证工作连续性。

**否定报备制：**通过师生反馈等方式，抽查工作人员在办理业务中，对不予办理的事项是否实行登记备案或请示报告。

(4) **其他违纪情况检查：**在检查中发现其他违反工作纪律的现象也同时记录在《大连理工大学作风建设督导检查汇总表》中。

(5) **收集师生对部门评价：**选取在机关各部门办理过业务的教师或学生（可由部门提供名单和联系方式，也可以自己选取），对部门进行评价，收集师生评价的意见和建议并进行汇总。

(6) **督导工作报告：**每三个月，督导需对所负责的几个部门进行综合评价，并形成督导报告，报告应包括几次检查的结果，结果分析，部门存在问题和工作建议等。

## 五、其他

1、机关作风建设领导小组办公室每三个月汇总督导组检查情况并发布一次督导检查通报；

2、机关作风建设领导小组办公室每学期召开一次机关作风建设督导组会议；

3、机关作风建设领导小组办公室每年召开一次机关作风建设工作会议，向机关各部门通报机关作风建设和督导工作情况，布置和研讨下一年度工作。

中共大连理工大学机关委员会

2017年7月14日



---

中共大连理工大学机关委员会

2017年7月14日印发

---