

中国科学技术大学先进技术研究院文件

院字〔2018〕10号

关于印发《中国科学技术大学先进技术研究院 服务效能建设实施方案》的通知

院各部门：

《中国科学技术大学先进技术研究院服务效能建设实施方案》已经院务会研究通过，现印发给你们，请各部门根据工作实际，认真遵照执行。

中国科学技术大学先进技术研究院

2018年5月2日



中国科学技术大学先进技术研究院服务效能建设实施方案

为促进我院创新发展，全面提升我院员工履职水平，提高服务效能，结合我院工作实际，特制订以下实施方案。

一、总体目标

以党的十九大精神以及习近平新时代中国特色社会主义思想中关于行政体制改革和效能建设的思想为指导，为贯彻落实党中央、国务院关于加强机关效能建设、深化“放管服”改革的一系列工作部署，围绕先研院体制机制改革创新，以服务一线研发人员和创新创业单元为中心任务，切实解决业务素质、工作效能、精神状态、作风纪律等方面存在的问题，增强全体员工服务意识、完善管理制度、提高办事效率，努力形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的科技创新管理体制和运行机制。不断优化科技创新发展环境，着力打造国际一流创新研究院。

二、指导原则

（一）公开透明。以办事流程公开、办结时限公开、办事人公开为基础，推行服务公开，提升工作透明度。

（二）依法规范。以制度建设为基础，以行为规范、运转协调、廉洁高效为要求，实现工作服务制度化、规范化。

（三）岗责一致。明确各岗位人员工作职责，因岗设人，

做到岗位清楚、职责明确、各司其职、各负其责。

三、具体措施

(一) 建立完善规章制度。出台《中国科学技术大学先进技术研究院服务效能建设工作制度》，进一步建立完善首问负责制、AB岗工作制、限时办结制、服务承诺制、责任追究制等制度，克服权力利益化倾向，规范行政服务行为。

(二) 明确岗位职责。完善各项服务事项流程图，进一步科学、合理划分各个岗位职责及各个环节事权，明确各项工作制度，合理分解各部门工作任务，切实执行岗位责任制和AB岗工作制度，责任到人。

(三) 推行公开制度。各部门对外服务专项工作，除依法规定不能公开的事项之外，均在公告栏、网站、工位卡牌等宣传载体进行公开，公开的重点是办事流程、办结时限、岗位人员。

(四) 强化责任追究。设立咨询投诉电话，进一步建立投诉查处制度，严格执行责任追究制，对不履行或者不正确履行职责、影响工作秩序和效能、损害管理和服务对象合法权益、破坏和影响科技创新工作氛围的，要坚决实行责任追究，绝不姑息迁就。将服务效能建设考评与绩效考核相结合，细化奖惩措施。

(五) 加强督促检查。成立由院领导和各部门负责人组成的服务效能建设工作领导小组，指导协调院部服务效能建

设工作，定期对服务效能建设开展情况进行监督检查，定期通报情况，加强效能建设工作力度。加强各部门协调运行与配合，对涉及多部门的服务项目，要建立“一条龙”的并联审批制度。

四、实施步骤

（一）宣传发动期（5月2日——5月20日）。主要任务是宣传动员，筹划准备。召开动员大会，认真学习贯彻党关于加强作风建设的重要论述，充分认识开展服务效能建设的重要性和必要性，进一步细化《关于中国科学技术大学先进技术研究院加强服务效能建设实施方案》，根据各部门提交的岗位职责、办事流程、首问接待人等需公开事项，制作岗位卡牌、宣传公开栏等公开载体，合理规划网站公开板块。

（二）启动实施期（5月21日——7月10日）。主要任务是推广试行，查找突出问题，整改完善。根据方案安排，出台《中国科学技术大学先进技术研究院服务效能建设工作制度》，通过开展调查研究、个别谈话、座谈会和意见征求反馈等形式，总结问题与经验，进一步完善具体措施。

（三）全面推进期（7月20日后）。主要任务是严格规范执行相关效能制度，强化监督检查。严格按照《中国科学技术大学先进技术研究院服务效能建设工作制度》要求，执行岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问负责制、责任追究制等工作制度；建立长效机制，结合我院绩效考核与

管理办法着力提升各部门和干部员工服务效能，做好总结工作，树立先进典型，提出改进工作意见。

