

福建卫生职业技术学院文件

闽卫院〔2017〕53号

关于印发《福建卫生职业技术学院效能建设管理规定（试行）》的通知

各处室、系部、馆、中心，马院：

《福建卫生职业技术学院效能建设管理规定（试行）》已经2017年10月25日院党委会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

福建卫生职业技术学院
2017年11月8日

福建卫生职业技术学院效能建设管理规定

（试行）

为进一步加强效能建设，转变工作作风，提高工作效率，全面提升学院管理服务质量和水平，形成自我管理、群众监督的长效机制，推动效能建设向规范化、制度化和科学化方向迈进，根据《福建省机关效能建设工作条例》的要求，结合学院实际，制定本管理规定：

一、指导思想和工作目标

坚持以科学发展观为指导，根据学院工作的决策和要求，加强制度建设、行政管理和监督制约，深化学院行政管理体制改革，实现工作作风明显转变、履职能力明显增强、办事效率明显提高、管理服务水平明显提升，全面推进学院全员聘任工作的有效开展，为建设高水平现代示范职业院校创造良好的环境。

二、基本原则和要求

（一）坚持为教学、科研、基层和师生员工服务。

（二）增强政治意识、大局意识、改革意识、岗位意识、责任意识和服务意识。

（三）坚持原则，按章办事；简化环节，提高效率；明确岗位职责，提高履职能力，帮助解决基层问题。

（四）做到公平、公正、公开，精简、规范、高效。

三、工作制度

（一）岗位责任制

1. 根据部门管理权限，严格定员定岗定责，明确工作人员的岗位工作目标和管理办法。提高执行学院决策和部署的自觉性和坚定性，确保在执行中不走样、不拖沓、不推诿、不扯皮和不降低标准；涉及多个部门事项，部门之间要加强沟通和协调，建立主办部门牵头、协办部门参与的工作机制。

2. 制定和完善内部管理制度和办事规程，做到有章可循、按章办事。办事规程简化易行，提高工作效率。

3. 明确工作职能和岗位职责，强化责任意识，建立年初“建账”、年中“查账”，年底“结账”的动态管理和全程跟踪工作机制。根据岗位设置、工作职责和工作任务，围绕学院工作重点，制定岗位工作目标，做到岗位工作有计划，工作任务有完成时间、措施、标准和责任人，确保各项工作任务保质保量完成。

（二）办事公开制

各部门除保密事项外均须公开，方便办事，接受监督。根据学院院务公开和信息公开的有关规定，在办公场所和校园网部门网页上公开，公开内容包括：办公地点、部门职能、岗位设置、岗位职责、责任人及其联系方式、办事规程、工作人员行为规范和服务标准。对外服务岗位（窗口）在办公场所要有办事指南，内容包括政策法规依据、办理规程、办结时限、投诉电话以及必须提供的资料等，工作人员要有服务标牌。

（三）服务承诺制

全面实行岗位（窗口）服务承诺制，向全院公开服务内容、服务程序、服务时限、服务要求、承办人、联系电话及其它承诺事项。

1. 所有岗位（窗口）要按照各类业务流程，向服务对象提供

办事指南、公开办理程序，提高工作透明度，接受师生员工的监督。

2. 岗位（窗口）工作人员要自觉做到：在处理日常事务时要做到举止文明、热情周到，对提出的问题耐心解答，做到以情动人，以理服人；属一般性事务的，要简化办事手续，能简则简、能快则快，能办的马上就办，不推诿不拖拉；属紧急重要事项，实行急事急办、特事特办。

3. 对于需要进一步补充完善资料方可办理的事项，承办人应当一次性告知所补资料内容，待补齐有关资料且具备办理条件后，在规定或承诺的时限内办理完毕。

（四）首问责任制

服务对象来电、来信或来人到学院有关部门咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员应当负责答复、办理或者引导、转办。首位业务受理人即为首问责任人。

1. 属于岗位（窗口）职责范围内的事项，应当在规定办结时限内及时办理；需要补充相关材料的，应当一次性告知有关办事程序、要求、所需全部材料或不能办理的原因。若经办人不在，应先将办事人的有关材料收下，做好记录，及时移交经办人。

2. 服务对象咨询或办理的事项不属于本岗位（窗口）职责范围的，首问责任人应当向服务对象耐心解释，并告知该事项的具体承办岗位（窗口），提供承办岗位（窗口）的联系电话，必要时亲自引领前往。

3. 首问责任人在答复办事人提出的问题时，要实事求是，回答准确且符合政策。对自己不清楚、掌握不准确的问题，要及时请示相关领导或咨询有关部门，给予准确的答复。对于确实无法解答的问题，要向办事人耐心说明情况。

4. 首问责任人对接受咨询、答复办事人、办理投诉中的重要事项，要做好书面记录，并向院分管领导报告。

（五）一次性告知制

岗位（窗口）工作人员必须一次性告知办事人所要办理事项的依据、条件、程序、时限和所需的全部材料。

1. 办事人如手续、材料不完备或未按规定程序、受理时限办理的，经办人员应一次性告知需要补办的手续、材料或办理程序，并告知下一次办理的时间。

2. 一次性告知可采用口头形式或书面形式，经办人员应根据实际情况，详细告知服务对象需提交的所有材料的内容、要求。

（六）限时办结制

办事人所要办理的事项，符合法定条件、材料齐全的，应当在法定或者承诺的时限内办结；上级布置任务、部门之间会商工作以及公文的会稿、会签和承办等，都必须有时限要求；工作人员对工作任务，要在保证质量的前提下在规定的时限内办结。

（七）AB 岗工作制

1. 各部门应根据实际工作需要，实行 AB 岗工作制度的岗位，确定 A 岗、B 岗责任人（除特殊岗位不宜实行 AB 岗制度外），明确相应职责。

2. A 岗责任人不在岗时，必须提前向 B 岗责任人做好工作交接；因特殊原因不能及时交接的，B 岗责任人应主动顶岗。

3. B 岗责任人应认真学习相关业务知识和技能，熟悉 A 岗承办事项的相关规定，切实履行所替代岗位的职责，按规定及时办理相关业务。

（八）并联工作制

涉及多个部门事项，部门之间要加强沟通和协调，建立主办部门牵头、协办部门参与的并联工作机制。

1. 牵头部门受理事项时，收集各并联协办部门办理要件材料清单并一次性告知办事人。

2. 切实减少办理材料。对一个部门要求提交的办理材料，其他并联协办部门需要提交相同材料的，不得要求办事人重复提交。

3. 牵头部门统一受理纳入并联事项的所有办理材料，并及时分送相关部门，各部门要协同审查办事人的办理材料，在规定时间内将办理结果反馈给牵头部门。

4. 落实联办部门协同责任。各联办部门积极配合牵头部门落实并联工作，确定专人承办并联办理材料的领取、移送及联络工作，及时、准确向牵头部门反馈并联办理事项的办理信息，按时完成同步办理工作。

（九）投诉制

投诉制是指办事人对各岗位（窗口）工作人员办事不满意，向院效能建设领导小组或有关领导、部门投诉的制度。学院设意见箱（设在学院教学楼 1 楼），投诉电话：22869917，邮箱：fjwzyyz@163.com。

1. 师生员工对各部门工作人员在履行职责中的工作态度、工作质量、工作效率、执行政策等方面存在的问题，可据实向院效能建设领导小组或有关领导、部门进行投诉。

2. 直接向有关部门的投诉，凡涉及本部门职责范围内的问题，部门主要负责人须亲自过问办理和反馈情况；不属于本部门职责范围的问题要负责告知相关部门。任何部门对投诉不得推诿扯皮或敷衍了事。

3. 投诉人可采用口头、书面或电子邮件等形式进行投诉，也可以委托他人投诉。任何人不得以任何借口阻拦、压制投诉人的投诉和打击报复投诉人。

4. 院效能建设领导小组或有关领导、部门必须认真受理投诉，承办投诉件必须在收到之日起5个工作日内办结。对有真实署名的投诉人，必须及时地将处理结果反馈给投诉人。

（十）工作例会制

根据工作实际，部门原则上每周或每两周召开一次部门工作例会。开展政治理论和业务理论学习；传达上级、学院有关文件、会议精神；开展工作汇报、检查和部署；研究和协调本部门工作等。

（十一）会议、文件审批和基层调研制

严格控制会议规模、内容和时间，提高会议效率。加强文件管理，进一步推行电子政务和无纸化办公，严格控制文件数量、篇幅。深入基层和师生，采取集体征求和个人了解相结合的方式，广泛征求意见和建议，改进工作中存在的问题，帮助解决具体困难和实际问题并作好工作记录。

四、严格执行各项纪律

（一）严明工作纪律

按时上、下班，坚决杜绝迟到、早退、空岗、脱岗现象，实行上下班签到制度，不准代签、补签；重要部门和岗位的人员要严格遵守有关安全和保密规定，严禁重要文件和信息丢失泄密。

（二）严守岗位职责

工作时间不得随意离岗、串岗、聊天；工作期间要严格执行外出请销假制度，未能到岗要事前办理相关请假手续，未经批准不得擅自离工作岗位。院主要领导外出须报请省厅主要领导批准并

报备院办公室；各位副职领导外出须向院主要领导报告并报备院办公室其去向；各部门负责人外出须向院分管领导报告并报备院办公室其去向；部门工作人员外出须向部门负责人报告。

（三）坚持节假日值班制度

严格执行值班、带班制度，值班人员要坚守岗位，认真履行职责，做好值班记录，要保证电话随时有人接听，确保信息畅通，妥善处置各种投诉。

五、效能问责

岗位（窗口）工作人员在工作中违反有关规章制度，不履行职责（包括拒绝、推诿、不完全履行职责等行为）或不正确履行职责（包括不按照法定或规定的依据、程序、权限、时限履行职责等行为），影响学院工作秩序和效能，损害学院利益和服务对象合法权益，造成不良影响和后果的行为，尚不构成处分的，给予效能问责。违反本规定，构成违法违纪的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）效能问责的原则：权责一致原则、权责清晰原则、权责适度原则。

（二）效能问责的方式：诫勉教育、通报批评、效能告诫。

（三）效能问责的适用

1. 在效能问责过程中，根据情节轻重、损害后果和影响大小，将行为分为情节较轻、情节较重、情节严重行为。

（1）情节较轻行为，指给学院或服务对象造成损害后果较轻、影响较小的行为；

（2）情节较重行为，指给学院或服务对象造成损害后果较重、影响较大的行为；

(3) 情节严重行为，指给学院或服务对象造成损害后果严重、影响恶劣的行为。

2. 对情节较轻的，给予诫勉教育；情节较重的，给予通报批评；情节严重的，给予效能告诫。

(四) 效能问责的惩罚

当月内被通报批评的，自下月起扣发半个月按月发放的岗位津贴；当月内被效能告诫的，自下个月起扣发一个月按月发放的岗位津贴；当年内第二次被效能告诫的，自下个月起扣发三个月按月发放的岗位津贴。当年内被效能告诫一次的，年度考核不能评定为优秀等次；被效能告诫二次及以上的，年度考核不能评定为合格等次及以上。工作人员受到效能问责的情况，应当作为当年度干部选拔任用的考察内容。

(五) 效能问责的内容

工作人员有下列行为之一的，应当给予效能问责。

1. 部门负责人对效能建设规定执行不力、对效能建设中存在的问题失察失管、不认真调查处理或者在调查处理中隐瞒真相、弄虚作假的；

2. 违反工作规则和管理制度，影响学院工作效能的；

3. 对重大突发事件、灾情险情、安全生产责任事故及部门其他重大事项不及时报告的；

4. 对党委、行政确定的工作任务、工作目标以及交办的事项，采取的措施不得力，未能保质保量如期完成，影响工作推进的；

5. 对职责规定应办理的事项不办理或者无正当理由超时限办理以及有其他不作为行为的；

6. 对职责规定应当为主办理且需与相关部门协商的事项，不

主动提请协商或不提出建议解决办法；有职责义务配合办理的部门，拒不配合办理，致使久拖不决的；

7. 在工作时间从事炒股票、上网聊天、玩电脑游戏及其他与工作无关事情的；

8. 作风飘浮、办事拖拉、推诿扯皮、效率低下的；

9. 工作方式简单粗暴，服务态度、服务质量差，以及其他有损学院形象行为的；

10. 其他违反效能建设制度规定的行为。

（六）效能问责的程序

给予诫勉教育的，由职能部门提出申请，经调查核实，院分管领导同意后，报请院效能建设领导小组研究决定；给予通报批评和效能告诫的，应经院效能建设领导小组研究同意后，提交院党委会研究决定。

给予诫勉教育的，由院效能建设领导小组负责同志与被诫勉教育人进行诫勉谈话，做好谈话记录；给予通报批评的，应在全院范围内进行通报；给予效能告诫的，除在全院范围内进行通报外，还需向被告诫人送达《效能告诫书》（见附件 1）。效能问责材料应留存备查，并抄送院人事处。

六、建立容错免责机制

明确免于追责的条件。对工作开展未达到预期效果或造成负面影响和损失的（重大安全责任事故除外），属于不可抗力导致，或无失职行为并同时符合以下条件的，可以免于追究有关人员的责任：

1. 法律、法规没有明令禁止的；

2. 符合省委、政府、教育厅和学院决策部署的；

3. 有利于学院发展大局的；
4. 经过民主决策程序的；
5. 没有为自己、他人或单位谋取私利的；
6. 积极主动采取措施消除影响或挽回损失的。

规范免于追责的程序。相关部门和个人因工作失误受到追责时，可向院效能建设领导小组提出免责申请。院效能建设领导小组要严格按照有关政策和党政纪规定予以核实认定，调查核实结果书面报学院党委备案。

强化免责结果的运用。经确定予以免责的部门和个人，不作负面评价，不影响绩效考核，不影响评先评优，不影响提拔使用。

七、效能投诉处理

效能投诉处理机构为院效能建设领导小组，并履行下列职责：

1. 受理对效能情况的投诉；
2. 查处涉及效能问题的案件；
3. 受理不服行政效能问题处理的申诉；
4. 组织协调和监督检查效能投诉工作；
5. 负责有关行政效能投诉制度建设、调查研究等工作；
6. 办理其他涉及行政效能投诉的事项。

效能投诉的调查应当自受理之日起 15 个工作日内完成，情况复杂的，经院效能建设领导小组负责人批准可适当延长办理期限。处理决定作出后 5 个工作日内，应当将处理结果告知实名投诉人、检举人或控告人。

八、申诉渠道与方法

被告诫的人员不服院效能建设领导小组作出效能问责决定的，可自接到效能问责决定之日起 30 日内，向院效能建设领导

小组提出书面申诉。受理申诉的院效能建设领导小组接到书面申诉后，应当在 15 日内作出申诉处理决定，并及时将申诉处理决定书送达申诉人。申诉期间，问责决定不停止执行。

九、附则

本办法适用于院处室、系部具有行政管理职能的工作人员（含工勤人员）。

本办法由院效能建设领导小组负责解释，自发布之日起执行，《福建卫生职业技术学院行政工作人员效能告诫办法（试行）》（闽卫院〔2010〕80 号）同时废止。

附件 1

福建卫生职业技术学院效能告诫书

被告诫人 基本情况	姓名		性别		年龄		政治面貌	
	所在部门				职务/职称			
告诫事由								
院效能建设 领导小组 意见								
分管院领导 意见								
院领导 意见								
备 注								

被告诫人签名：

年 月 日

福建卫生职业技术学院办公室

2017 年 11 月 8 日印发