

附件

山西药科职业学院效能建设评估细则

部门、单位：

序号	项目	评估内容	分值	得分	备注
1	岗位责任制	1.1 严格定员定岗，设置统一的标识牌公示岗位责任。	2		
		1.2 制定落实工作运行流程图，修订完善内部工作制度。	2		
		1.3 岗位责任制履行情况列入各部门、单位年度考核和日常考核内容。	2		
		1.4 教职工扎实工作，爱岗敬业、忠于职守、高效务实、胜任本职。	2		
2	服务承诺制	2.1 按照工作职能，将服务内容、办事程序、办理时限、服务标准、服务结果等相关具体事项向服务对象作出公开承诺，自觉接受监督。	2		
		2.2 教职工着装整洁，宗旨意识强，主动热情、举止文明、服务周到，严格按工作程序办事。	2		
		2.3 教职工规范行使权力，坚持廉洁自律，将办事公开、执法公正、坚决杜绝利用职权“吃拿卡要”等纳入承诺内容。	2		
		2.4 对群众通过投诉电话等渠道反映的问题应及时调查处理，在规定的个工作日内做出答复。	2		

3	首问责任制	3.1 在接待办事人员时，教职工能主动亮明身份,态度热情、用语文明、服务周到，认真做好解答、办理或引导、转办及帮助联系等事项。	2		
		3.2 办理事项属于职责范围，符合办事程序和规定手续齐全的，及时予以办理；手续不全，不能当场办理的，按照“一次性告知”的要求，告知办理事项需要补充或携带的材料以及办理流程等，并耐心解答对方的询问；不能办理的，告知不予受理的理由。	2		
		3.3 办理事项不属于职责范围，但属于本部门、单位职责范围的，主动告知具体经办人，由具体经办人负责接待、处理和答复；不属于本部门、单位职责范围的，说明情况，做好解释工作，并尽可能提供帮助或告知其承办部门、单位。属于保密范围的事项，按保密有关规定处理；事项管辖不明确的，及时报请领导批办。	2		
		3.4 教职工在电梯、楼道等公共场所遇到来办事人员询问时，做到热情接待，如实告知有关情况，为办事人员提供必要的帮助。	2		
4	限时办结制	4.1 上级部门和学院各部门、单位等规范性文件明确规定办理时限的，以及领导交办的事项，各部门、单位在规定时限内办结。	2		
		4.2 遇有不可抗力等特殊情况和重大问题不能按时办结的，在到期前3天，将延期办理的原因、依据、处理意见和拟办结时限及时告知发文单位或个人,并加快推进,及时公布或告知最新进展。	2		

5	AB岗制	5.1 在本部门、单位内部合理设置岗位、明确工作职责的基础上，实行两个岗位之间顶岗或互为备岗，即AB岗工作制，并以适当方式公布。	2		
		5.2 工作人员（A角）和顶岗人员（B角）能做好工作交接，履行好职责。	2		
		5.3 因参加会议、集体活动等特殊情况，无法落实B岗人员而出现岗位空缺的，在办公区显著位置作出离岗告示，并告知回岗办事时间。	1		
		5.4 各部门、单位加强对工作人员适应多岗工作能力的培训，加大工作人员内部轮岗力度，保证AB岗工作人员相互胜任工作。	2		
6	一次性告知制	6.1 当事人来办理或咨询有关事项时，经办人员一次性告知其办理时限、程序、结果标准和当事人应当提供的全部手续和材料。	2		
		6.2 采用口头告知形式时，态度热情、用语文明，无生冷横硬的行为和“门难进、脸难看、事难办、话难听”的现象。如当事人要求以书面形式告知的，经办人以书面形式告知。	1		
		6.3 各部门、单位在门户网站、微信公众平台等发布办事流程、所需手续等相关内容，进行网络提前一次性告知。	2		

7	工作计划规范管理制度	7.1 根据法定职责和上级部门下达的工作任务,结合实际,编制了本部门、单位工作计划。内容包括本部门、单位工作目标、工作任务、工作要求、工作方法、推进措施、责任主体、考核奖惩等内容。	2		
		7.2 年度工作计划实事求是,既不夸大任务,也不降低标准,遵循可量化、可衡量、可操作的原则,从时间、数量、质量等维度,分阶段、有步骤细化分解为月、季度和年度考核指标。	2		
		7.3 各部门、单位内部科室根据自身职责,结合本部门、单位中心工作建立、维护本科室工作目标计划管理,并对本科室工作目标计划实施情况进行总结、分析、上报和评价。	2		
8	督查工作制度	8.1 严格执行《山西药科职业学院督查督办工作办法》,对督查督办事项,严格按照要求的内容和时限及时办结,特殊情况需要延长办理时限的,须经分管领导同意。	2		
		8.2 严格执行《山西药科职业学院督查督办工作办法》,凡是列入督查督办事项的,做到事事有着落,件件有回音,办结的事项在1个工作日内填写情况反馈单,及时反馈办理结果,有明确要求的还应写出书面报告,办理结果报告须事实清楚、结论准确。	2		
总分:			50分	得分:	