

团省委效能建设八项制度

岗位责任制

为切实提高团省委机关效能建设，增强执行力，建设行为规范、运转协调、廉洁透明的共青团组织，更好地为基层和青少年服务，依据相关规定，结合工作实际，制定本制度。

一、依据省编办核准的团省委职能和内设机构职能，科学细化岗位设置，坚持因事设岗、以岗定责、因岗择人，建立完善人岗相适、权责一致的岗位工作体系。

二、部门建立目标明确、层次清晰、具体量化的岗位责任制；明确岗位职责，严格工作要求，明晰工作流程、标准和时限。

三、机关干部要熟知自身岗位职责，遵守工作要求，扎实工作，不断提升专业素养及业务水平，努力做到爱岗敬业、忠于职守、高效务实、胜任本职。

四、岗位责任制履行情况列入团省委部门年度考核和干部个人考核内容。

AB岗工作制

为进一步提高工作效率，完善工作程序，杜绝办事拖拉、互相推诿的现象，制定本制度。

一、**AB**岗工作制是针对班子成员和各部门在日常工作中，岗位第一责任承办人不在岗时，规定相应工作人员代行承办的工作制度。

二、岗位第一责任人不在岗是指经批准的出差、休假（病假）或其它情况，短期不能在岗履行工作职责的情况。

三、除法律法规有明确规定外，各部门每个岗位应按照交叉工作要求配备**A**、**B**两名以上业务熟悉且具有相应权限的工作人员。

四、认真抓好**A**、**B**岗业务知识培训，熟悉岗位承办事项的原则规定，切实履行所替代岗位的职责，按规定及时办理相关事项。**A**岗因故不在岗时，**B**岗应自动顶岗办事，在工作时间内保证有人值岗办事，确保顺利开展有关工作。

五、**A**岗责任人离开岗位，未交代**B**岗责任人代行承办业务，造成工作缺位并引起不良后果，由**A**岗责任人承担相应责任。

六、**B**岗责任人在代行**A**岗责任期间，不履行或不能正确履行相关职责，造成不良后果，将按照有关规定予以相应处罚。

离岗告示制

一、离岗告示制是指团省委机关干部因公或私原因不能履行岗位职责时予以告示的制度。

二、团省委机关干部必须严格遵守作息时间，工作期间必须坚守工作岗位，严禁擅自离岗、串岗。确有特殊事由，需临时离开工作岗位的，必须履行离岗请假及告知手续，并具体说明离岗事由、时间及到岗时间。

三、离岗人员按以下程序履行离岗告知手续。

（一）工作人员离开工作岗位，在《请示报告卡》（书面或钉钉政务平台）中说明，内容包括工作人员姓名、离岗事由等。如离开太原市的，应进行外出报备。

（二）离岗人员离岗后，实行AB岗工作制。A岗人员离岗后，由B岗人员顶岗，保证工作的连续性，禁止因工作人员离岗导致工作流程中断，影响服务对象办事。

（三）处级以下干部和工勤人员离岗5天以内的，由部门负责人审批；5天以上的，经部门负责人、分管领导同意后方可离岗，情况特殊的，须再提请团省委主要负责人审批后方可离岗。审批须通过正式请示报告。

（四）部门负责人离岗，须经分管领导同意后报团省委主要负责人审批方可离岗。审批须通过正式请示报告。

（五）领导班子成员离岗，须团省委主要负责人审批；团省委主要负责人离岗，需向省委分管领导请示并向省委值班室报备。审批须通过正式请示报告。

四、离岗人员必须按时归岗，到岗后向批准人报告并上岗开展工作。

五、相关纪律检查部门要加强对工作人员在岗情况的检查，对违反离岗告知有关规定的，视情节轻重，给予当事人批评教育、政纪处分，并追究直接领导人的责任。

六、发生突发性事件应急处置期间，任何人不得以任何理由离岗。

限时办结制

为加强工作效能建设,切实提高工作效率和工作质量,确保各项工作的顺利开展和目标任务的全面完成,制定本制度。

一、涉及范围:

(一) 本单位文件安排的工作,党组会议、书记办公会议及其他会议议定和书记批示、交办的事项。

(二) 其他单位(部门)的请示、报告,需转报、答复、办理的事项。

(三) 年度工作目标、工作动态反馈、信息报送。

(四) 其他工作的贯彻落实。

二、承办人员接到任务后,应按要求及时认真办理。各项工作原则上按会议、文件和领导批示的时限办结完成,急事急办。一般工作办结时限为3个工作日,凡在规定时间内不能办结的,应提前向有关领导和部门说明情况并抓紧办理,延长时间一般不得超过7天。

三、凡重大紧急突发事件、主要领导的重要批示,应立即办理。

四、各项工作办结完毕,承办人员应及时向有关领导和部门报送情况、反馈信息。凡未按规定时限办结和上报情况,拖拉推诿、敷衍了事,造成工作失职失误的,将追究承办人的相应责任,并给予严肃处理。

首问负责制

为进一步转变工作作风，提升服务效能，按照有关要求，制定本制度。

一、对前来办理、联系工作事项和咨询、反映情况的人员，团省委机关首次接待的工作人员为首问负责人。

二、首问负责人对前来办事或咨询的人员要文明用语、热情接待、认真办理或引导、跟踪办理有关事项。

三、首问负责人对属于自己工作职责范围内的事项要立即接办；对不属于自己职责范围的事项，但可以协助办理的，应予积极协办；对协助不了的事项，应将办事人员引导至具体承办人或将有关事项转交具体承办人；若具体承办人因公因事临时不在岗的，首问负责人应说明原因并代为接收、转交，对接待的办理事项进行登记，注明办事人员单位、姓名、联系电话、办理事项及材料等相关信息，负责跟踪办理。

四、首问负责人对不属于团省委职责范围内的事项，应当向办事人说明理由、告知该事项的具体负责部门和联系方式。

五、首问负责人对通过电话、信件等方式联系工作和咨询、反映情况的办事人员，按照上述有关规定办理。

六、首问负责人对需请示领导的有关事项应予及时汇报。

七、承办人要及时办理有关事项，并将事项办理情况、办理结果及时告知办事人员。

八、团省委机关纪委根据法律、法规、规章制度和实际需要，确定首问负责人应承担的责任事项，并对本机关工作人员落实首问负责人情况进行监督、考核。

一次性告知制

一、一次性告知制是指就岗位职责范围内的事项，申请人提出咨询或反映诉求，经办人员必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料以及不予办理理由的制度。

二、一次性告知应坚持服务对象至上、热情服务原则。

三、经办人员对服务对象负有一次性告知的义务，凡属于本人职责权限内的工作，必须按程序认真办理，并将办理结果及时告知服务对象；不属于本人职责权限内的工作，应主动协调或引导。

四、对服务对象所反映事项涉及多个部门的，经办人应帮助其咨询了解，并将结果告知服务对象。对法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况的，应及时请示报告。

五、一次性告知可以采用口头形式，如果服务对象要求以书面形式告知的，承办的工作人员可根据实际情况将其要求的有关事项一次性书面告知，详细写明需提交的所有材料的内容、要求。

服务承诺制

为进一步提高办事效率和服务水平，结合工作实际，制定本制度。

一、服务承诺范围：

办事依据、办事条件，办理程序、办理流程、办理时限、办理结果和服务标准。

二、服务承诺内容：

以提高服务水平、效率和公众满意程度为目标。

(1) 服务规范承诺：工作人员着装庄重整洁，主动热情、举止文明、服务周到，遵守工作纪律和制度，增强宗旨意识，做到严格按工作程序办事，不冷落办事人员，不积压延误工作事项，不发生工作差错。

(2) 服务效率承诺：办件准确、快捷，确保所有事项在规定时间内办结；办结事项及时告知服务对象；对因特殊原因不能办理或按时办结的，应提前向服务对象说明理由。

(3) 服务方式承诺：

即时服务：对服务对象拟办事项符合规定、手续齐全的，随到随办，当场办理。

全程服务：对服务对象拟办事项进行全程跟踪服务，保证服务收到实效。

规范服务：对服务对象依法提供规范有序的服务，不得越权办理或乱作为，不得损害服务对象利益。

高效服务：提高工作效率，积极主动服务，做到急事急

办，特事特办，力争为服务对象多办实事。

廉洁服务：依法行政，廉洁办公。

三、实行首问负责，热情接待来访人员，倾听他们的意见和要求。能解决的问题积极协调解决；因客观原因一时解决不了的，耐心细致地做好解释工作。

四、认真对待群众来电来信来访，加强督查、督办工作，做到事事有答复，件件有着落。

五、严守组织纪律，保守秘密，做到不该说的不说，不该做的不做。

工作计划规范管理制度

第一条 各部门应根据法定职责以及中央、省委和团中央下达的工作任务，结合实际，编制工作计划。内容应包括本部门年度工作目标、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。

第二条 年度工作计划要实事求是，既不夸大任务，也不降低标准，坚持可量化、可衡量、可操作的原则，从时间、数量、质量等维度，分阶段、有步骤细化分解为季度、半年度考核指标。

第三条 各部门应根据自身职责，结合团省委中心工作建立本部门工作目标计划，并对本部门工作目标计划实施情况进行总结、分析、上报和评价。

第四条 加强计划执行的协调、控制与管理，建立检查、考核、通报、反馈、跟踪问效等推进和落实措施。

第五条 各部门主要负责同志是本部门工作目标计划的第一责任人，对本部门工作目标计划的编制、跟进、落实、评价等负有管理责任。机关分管领导根据分工对工作计划及重点任务的落实完成情况负责，要及时督促、跟进，确保工作落实到位，年度目标顺利完成。

第六条 及时总结、评价工作计划执行情况。结合年度考核和日常考核对计划执行较好的部门、人员予以适当形式的奖励，对执行不力或没有按期完成计划的相关责任人予以问责。

以上八项制度经2018年第16次书记办公会研究同意，于2018年10月9日正式执行。

本制度由团省委办公室负责解释。

团省委各直属事业单位参照执行。