

广东岭南职业技术学院文件

岭南职院〔2022〕26号

关于印发《全面提升责任意识 和服务意识工作方案》的通知

各二级学院、书院、部、处（室）、中心（馆）、后勤服务总公司（工程部）：

《全面提升责任意识和服务意识工作方案》业经校长办公会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

附件：全面提升责任意识和服务意识工作方案

广东岭南职业技术学院

2022年11月3日

广东岭南职业技术学院校长办公室（信息中心）

2022年11月3日印发

校对入：杨心怡

附件

全面提升责任意识和服务意识工作方案

为庆祝党的二十大胜利召开，全面推进我院十四·五规划发展，落实学院学年工作要点，切实提高学院各职能部门服务质量和育人工作水平，树立新时代管理与服务人员新形象，结合我院实际，决定开展“转变工作作风，增强责任意识，提升服务水平”活动，特制定本工作方案。

一、指导思想

以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，以学院章程为引领，紧紧围绕学院十四·五规划发展要求，落实立德树人根本任务，不断增强抓好工作作风建设的积极性、主动性和创造性，健全部门自我诊断、自我完善的长效机制，切实转变职能部门工作作风，加强服务意识、职责意识、效率意识、法纪意识。

二、目标任务

突出以“转变工作作风，增强责任意识，提升服务水平”为主题，通过全面梳理问题、制定解决方案、督察落实情况，改善服务效能，着力解决工作中“庸、懒、散、怠”等情况，着力打造一支工作效率高、服务意识强、廉洁自律好的育人服务工作队

伍。

三、工作内容

（一）全面梳理问题，明确重点任务

1. 梳理问题清单。学院各部门对本部门存在问题进行全面梳理，重点梳理职责交叉、责任不明、权责脱节、关系不顺事项，深入调查研究服务意识、服务能力与水平、师生满意度等方面存在的问题，制定部门问题清单，由纪检办汇总后设立专项渠道，通过渠道向其他单位、学院师生广泛征集意见建议，落实整改，进一步完善部门间协同协作，齐抓共管。

实施部门：纪检办、人事处、组织部牵头，全院各职能部门参与。

2. 简化再造流程。针对教职工业务工作流程复杂、学生手续办理繁杂等问题，以“服务师生、方便师生、幸福师生”为出发点和落脚点，对现有线上、线下业务流程进行全面梳理，进行专项“瘦身”，进一步加强分类管理与精细化管理，明确流程审批责任，提高部门责任意识与服务效能，提升服务形象。

实施部门：校长办公室（信息中心）、人事处、学生处牵头，全院各职能部门参与。

3. 完善制度体系。完善学院制度化管理，各部门按照“谁制定、谁清理”“谁实施、谁负责”的原则，对本部门所涉及的现行制度进行全面清理，列出废除、修订和新立制度清单（含制定时间、完成时限），并由校长办公室汇总做好制度汇编修订工作。

实施部门：校长办公室（信息中心）牵头，各职能部门配合。

（二）制定整改计划，推进工作落实

各部门根据问题梳理情况及重点工作任务，分步骤分组织制定《专项整改任务清单》（见附件），明确专项行动/工作任务具体内容，责任部门及计划完成时间，根据计划有效推进落实。各部门提交纪检办公室汇总后由向学院公开。

（三）成立专项工作组，考核整改实效

成立“正风肃纪专项督察”专项工作组，由李峻同志任组长，张朝登同志、李浩同志任副组长，纪检办公室、校长办公室（信息中心）相关工作人员为组员。工作组负责正风肃纪系列活动组织实施，并对活动开展情况进行专项督察，确保各项工作落到实处。

四、进度安排

（一）动员宣传，提高认识

开展时间：10月22日—10月31日

具体内容：各职能部门认真组织学习传达劳汉生校长在提增责任和服务意识工作会议上的讲话精神，通过学习教育，使大家充分认识开展作风转变活动的重要意义，提高认识，统一思想。

（二）全面梳理，查找问题

开展时间：10月31日—11月11日

具体内容：通过学习讨论，采取“自己查、相互帮、上级点、群众提”的方法，认真梳理服务意识、服务能力与水平存在问题，形成问题清单，统一向学院各级单位广泛征集意见。

（三）制定计划，落实整改

开展时间：11月11日—11月27日

具体内容：明确改进措施和努力目标，根据部门职能制定《专项整改问题清单》，并于11月16日前提交纪检监察办公室汇总。任务清单要求以解决实际问题为导向，以改善服务、提升质量为目标，既有具体办法，又有明确责任，并根据计划时间点有效推进落实。

（四）接受监督，取得实效

开展时间：11月16日起持续进行

由“正风肃纪专项督察”工作组对照《专项整改问题清单》，根据任务的轻重缓急，采取实地检查、随机抽查、社会评议等方式，充分利用信息化等手段，全面了解和掌握部门作风改进情况，建立专栏定期通报，督促整改落实，跟踪检查工作实效。

五、工作要求

（一）摆正思想观念

树立正确态度，充分认识工作作风转变的重要性，彻底转变观念，破除旧意识、树立新意识，将被动管理转变为主动服务，正视矛盾，直面现实，不讳疾忌医，回避矛盾，掩盖问题。通过排除矛盾、解决问题，推动各项工作开创新局面，再上新台阶。

（二）加强落实实施

整改重在改善服务，提升质量，整改计划要实际可行，切实明确责任分工和具体保障，不求形式上轰轰烈烈，只求突出重点、直击痛点、落到实处；整改结果应追求实事求是，解决实际问题。

（三）持续深化推进

转作风、提效率、树形象不是一朝一夕就能完成的，而是一项长期的、重要的、意义深远的实践活动，要从开展活动的实践中取得经验，把这项工作长期有效地坚持下去，进一步强化责任意识、转变工作作风、提高服务质量、树立良好学院形象，促进学院事业向高质量发展转变。

附件

专项整改问题清单

序号	具体问题（服务意识、服务能力与水平、师生满意度等）	整改举措	预期目标	完成时间	责任人

