张航办发〔2023〕163号

关于印发《张家界航空工业职业技术学院

“一站式”学生服务大厅暂行管理办法》的通知

各单位：

现将《张家界航空工业职业技术学院“一站式”学生服务大厅暂行管理办法》印发给你们，请认真组织落实。

 张家界航空职院党政办公室

 2023年12月1日

张家界航空职院党政办公室 2023年12月1日印

张家界航空工业职业技术学院

“一站式”学生服务大厅暂行管理办法

1. 总 则

**第一条**为进一步加强和改进大学生思想政治教育、日常管理服务工作，推进学生工作科学化、规范化和信息化建设，实现一站式服务学生理念而设立的。

**第二条**为进一步规范中心管理工作，保证各项工作顺利开展，加强中心内部管理和组织建设，全面提升中心的工作质量，充分发挥“一站式”服务机构的工作效能，努力建设成为方便学生、服务学生、帮助学生的“示范点”，特制订本暂行办法。

**第三条** “一站式”学生服务大厅秉承“用微笑服务，让满意作答”为服务宗旨，“一站式”学生服务大厅工作人员应当热情为学生服务，努力提高办事水平，接受监督。

**第四条** “一站式”学生服务大厅主要服务事项涉及综合事务、日常事务、咨询投诉、成绩查询、一卡通办理、党团服务、后勤保障、就业创业、财务收费等业务。

1. 组织构架

**第五条** “一站式”学生服务大厅设专职干事1名，由学生工作部指导管理，负责对大厅总体工作进行统筹安排。

**第六条** “一站式”学生服务大厅每一个办事窗口设置1名负责人和2名窗口服务工作人员。窗口负责人由相应职能部门选派业务能力强的人员，人事关系和所任职务不变；窗口服务工作人员由一站式服务大厅选用综合素质强的学生，利用课余时间参与服务。

**第七条** 窗口负责人、工作人员由一站式服务大厅和所属部门双重管理，业务上接受所属部门指导，工作考核由一站式服务大厅负责。

1. 窗口管理

**第八条** 同一个服务事项涉及三个及以上职能部门的，按照“统一受理、协同审批、限时办结”的原则，由“一站式”学生服务大厅对各项流程进行整合后打包办理。

**第九条** “一站式”学生服务大厅对服务事项的设定依据、申办条件、申报材料、办理程序、收费依据及标准等内容应进行最终解释。

1. 工作职责及要求

**第十条** “一站式”学生服务大厅专职干事职责

（一）负责“一站式”学生服务大厅工作的总体开展，定期召开会议，做好工作总结、安排；

（二）负责大厅工作人员的培训及日常的管理工作；

（三）负责组织大厅工作人员开展工作讨论，积极思考中心建设发展规划及实施方案。

**第十一条** “一站式”学生服务大厅窗口负责人职责

（一）负责“一站式”学生服务大厅对应服务窗口工作的开展，定期召开会议，做好工作总结、安排；

（二）负责服务窗口工作人员的考勤及日常的管理工作。

**第十二条** 窗口工作人员职责

（一）认真履职各个窗口应负责的业务；

（二）用热心服务 用真情解答。

1. 工作制度及要求

**第十三条** “一站式”学生服务大厅全体工作人员要严格遵守“一站式”学生服务大厅各项制度，服从“一站式”学生服务大厅总体工作安排，配合“一站式”学生服务大厅各项工作。

**第十四条** 工作人员佩戴工作牌上岗，均应按值班表按时到岗，不得迟到、早退、擅离职守，窗口工作人员应当保持相对稳定，无特殊情况不得随意调换；如有特殊情况，需向“一站式”学生服务大厅负责人同意后可协调换班。

**第十五条** 工作时间不准在电脑上玩游戏和聊天，不准收看其他与工作无关的网页。

**第十六条** 工作时间不准打闹喧哗，不准在窗口和办公桌前放置零食或吃零食。

**第十七条** 非工作人员不得进入大厅工作区域内，受理业务一律在相关办事窗口进行。

**第十八条** 服从学生事务办事大厅的工作安排，认真做好本职工作，确保窗口工作高效、有序、无误。

**第十九条** 工作人员在值班和轮班交接过程中需准确无误记录好工作日志，确保工作无缝衔接落实到位。

**第二十条** 工作人员要积极主动开展工作，恪尽职守，工作中要做到公平、公正、公开。

**第二十一条**认真履行“一站式”学生服务大厅各项决议，各窗口开展工作时相互协作，发扬团结向上的合作精神。保持良好精神风貌，举止、谈吐得体大方。

1. 考勤制度

**第二十二条** 由“一站式”学生服务大厅办公室统一做好值班安排，各部门可根据实际情况，做好协调工作；上班时间为：周一至周五8:30-17:30，特殊时期另行安排。

**第二十三条** “一站式”学生服务大厅考勤实行签到制度，值班记录表由办公室负责管理，以月为单位负责统计，并向上级主管领导汇报。

1. 办件制度

**第二十四条** “一站式”学生服务大厅办事服务实行首问负责、反馈、承诺责任制，整合审批制和费用收缴分离制等工作制度。

**第二十五条** 申请事项材料不齐全或者不符合规定的,办事窗口应当告知申请人需要补齐的全部材料及有效途径和方法。

**第二十六条** 申请人提交的申请材料齐全，符合办理条件的，应当给予办理。

**第二十七条** 按相关规定不能当场办结的事项，有关办事窗口应当承诺办结时限。承诺的办结时限不得超过5个工作日;需要呈报学校研究办理的事项，不得超过7个工作日;需要报学校上级部门审批的事项，一般应当在30个工作日内办结。

**第二十八条** 申请事项不属于服务中心受理范围的,应当告知申请人办理程序和地点。如无明确承办部门，应当做好记载（并向学生承诺回复时间），向有关校领导汇报后再转交有关部门办理，由办理部门将处理结果及时反馈学生。

1. 监督考核

**第二十九条** “一站式”学生服务大厅工作人员实行周考核和期考评。根据工作表现情况，“一站式”学生服务大厅每学期进行单独的评先评优，评出“服务明星”。

**第三十条** “一站式”学生服务大厅窗口工作人员不能胜任工作的,应重新选派人员。

**第三十一条** 对表现优秀的窗口工作人员，各学院在奖学金评定、评先评优时应予优先考虑。

**第三十二条** 窗口工作人员在工作中服务态度差、未按时限完成服务事项等，首次扣除信誉分2分;第二次扣除信誉分5分;三次及以上的，扣除信誉分10分，并纳入年度考核。窗口工作人员信誉分低于80分应被辞退，重新选派人员，对违反学校有关制度的，按照有关规定严肃处理。

**第三十三条** “一站式”学生服务大厅设立举报窗口，公布举报电话、电子信箱等，受理并认真处理申请人的投诉，加强对服务工作的监督。

1. 附 则

**第三十四条**本规定中所涉内容另有规定的，按照本规定执行。

**第三十五条**本规定适用服务大厅全体工作人员。

**第三十六条**本规定自公布之日起实施。

**第三十七条**本规定最终解释权由张家界航空职院“一站式”学生服务大厅所有。