**辽宁大学社会科学研究院窗口服务管理制度**

社会科学研究院为贯彻落实辽宁大学“不忘初心，牢记使命”主题教育专项整治方案，为改进营商环境建设突出问题，加强社会科学研究院窗口服务管理，维护教师服务权益，结合社科院工作实际情况，特制定以下管理制度：

1. **咨询引导**

**咨询引导制主要是指负责接待和引流来访教师，解答教师的基本咨询，维持服务窗口秩序和突发事件处理，确保服务窗口秩序井然，保持良性运转。**

* 1. 主动引导教师。对在窗口前徘徊的教师，主动上前询问其需办理的业务，提供指引、咨询服务。
  2. 接受教师咨询。教师所咨询属于社科院职责范围内的，告知教师具体办事窗口位置及所需的申报材料、办事程序及时限，对不属于社科院职责范围内的，引导教师到相关部门窗口办理。
  3. 高峰引流维序。高峰期做好教师引导分流工作，维持窗口服务秩序，可以引领教师到备用办公设施实行自主化办公，在流程讲解、设备使用方面给予教师指导和帮助。

1. **首问负责**

**首问负责制是指首问责任人负责办理或负责协调、联系相关部门办理教师所要求办理的各类事项，负责解答教师提出的各类问题，并负责将办理结果告知教师的接待管理制度。**

* 1. 首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办。
  2. 首问责任人对属于社科院有关的事项，应热情告知或引领办事人员到相应的具体科室窗口办理。
  3. 首问责任人在接待咨询、承办事项时必须一次性告知教师相关办事程序及要求；条件不符合或手续不齐全的，应耐心做好解释说明和具体指导工作。
  4. 首问责任人对不属于社科院职责范围内的事项，应向教师说明理由，告知该事项的具体负责部门和联系方式，并尽可能给予指导和协助。
  5. 首问责任人不能解决或不能确定办理事项,应对教师反映的问题认真做好记录，明确答复回应时间或期限，然后将事项上报上级领导，询问领导对待办事项的处理建议。

1. **容缺受理**

**容缺受理制是指对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合规定条件，相关部门先予受理和审查，在材料补齐后及时出具审批意见，通知办理结果。**

* 1. 工作人员在发布征收材料通知时，要一次性告知教师办事程序、材料要求和注意事项，材料征收截止日期须留足宽裕时间，以备后续教师补齐材料。
  2. 教师因特殊情况造成报送材料延迟或不能报送，工作人员须第一时间与上级部门取得联系，尽最大可能为教师争取时间。如果确实不符合规定，要向教师做好解释工作。
  3. 遇教师基本条件具备、主要申报材料齐全但非关键性材料缺失的情况，启动“容缺受理”，向上级主管部门请示同意后，缺失材料在后期补足。

1. **否定备案**

**否定备案制是指对不符合批准条件的申报审批事项，工作人员应实事求是地向其说明原因，同时将不批准的理由以书面形式送主管领导签字备案的制度。**

* 1. 经办人对教师的诉求事项，应该对照政府文件和辽宁大学人文社科科研管理相关规定认真核对，对确实需要否定并属职权范围内的，才能予以否定，并进行登记备案。
  2. 属于超越经办人权限的事项,经办人员没有否定权, 不得擅自否定,应及时请示分管或主管领导。分管或主管领导接到否定的请示后,应在规定时限内,提出是否予以否定的意见。
  3. 对经核实符合否定条件的事项，由经办人员填写《否定报备登记表》,内容主要包括:诉求单位或诉求人员姓名、联系电话、诉求事项、否定的理由及依据,领导审批意见等。
  4. 否定报备必须按规定或承诺的时限办结,并以书面形式告知管理服务对象。
  5. 教师要求退换被否定的诉求材料的，应当退还。退还材料时，经办人员应核对教师身份证明材料，并请其签收备查。

1. **预约服务**

**预约服务制是指窗口工作人员在约定非正常工作时间为教师提供业务办理的服务。**

* 1. 社会科学研究院提供现场预约、电话预约、网上预约等预约方式。
  2. 教师可提前1到2个工作日将预约办理事项、预约的具体时间、单位、联系方式等情况，提供给预约受理人员。
  3. 窗口工作人员在接到预约服务申请后，当即向预约教师告之办理该业务工作人员姓名和联系方式，一次性告之应报送材料，并做好备案记录。
  4. 应约工作人员应在预约时间之前赶到预约地点，准备好办理业务的办公用品和材料，热情、高效地为教师办理约定的服务事项。
  5. 应约工作人员办结预约事项后，要将办结情况记录在案，并及时通知预约教师办理结果。

1. **绿色通道**

**绿色通道服务是指为特定当事人、特定事项提供的便利、快捷服务通道和服务形式。**

* 1. 主动服务，优先办理。符合“绿色通道”服务条件的单位和教师，由窗口工作人员按照“绿色通道”服务条件予以优先受理办理。
  2. 专人协助，提供指导。根据需求，可安排专人协助办理各类业务相关手续，做到提前介入、全程指导和跟踪，做到“随时申请，随时受理”服务。
  3. 积极协调，限时办结。进入“绿色通道”的业务，工作人员须整合各类资源，协调各方关系，为业务办理创造良好条件，以最快速度办结事项。

辽宁大学社会科学研究院