关于2015年下半年首问负责制度督查报告

根据我院《新乡医学院三全学院首问负责制度实施方案》文件要求，2015年11-12月，党务办公室联合纪检监察审计部对各部门执行该制度情况进行检查。检查主要包括是否按制度进行登记、登记内容是否完整、是否按流程进行运转、服务对象满意度、存在问题、问题分析报告、改进措施等方面。具体情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门名称 | 是否按照制度进行登记 | 登记内容是否 完整 | 是否按照制度流程运转 | 服务对象满意度 | 存在问题 | 问题分析报告 | | 改进措施 |
| 党务办公室 | 是 | 是 | 是 | 是 | 调查6人，对于服务态度、事务处理效率、处理结果均满意。 | 无 | | 无 |
| 院长办公室 | 是 | 是 | 是 | 是 | 调查4人，对于服务态度、事务处理效率、处理结果均满意。 | 学生在院长信箱上反映的问题较多 | | 把院长信箱作为督查的一项工作。 |
| 学生事务发展部-学生事务服务中心 | 是 | 是 | 是 | 是 | 收集信息达200余条，经大量抽查，均表示满意，无不满意现象。 | 1.登记簿信息量较小登记不下 | | 1.专设学生咨询信息登记簿  2.及时解决问题不再予以登记，需要时间解决的问题进行填写  3.问题重复量较大的，由相关部门直接面对学生、职工群体进行解答。 |
| 人力资源部 | 是 | 是 | 是 | 是 | 登记8人，调查5人，对于服务态度、事务处理效率、处理结果均满意。 | 1.服务对象电话有未填写现象  2.满意度均未填写 | | 1.登记服务对象的电话，以便做满意度调查 |
| 学生事务发展部-学生社团活动中心 | 是 | 是 | 是 | **是** | 登记4人，调查4人，均表示满意。 | 学生会、社团咨询人员量大，问题重复性较大，但是大部分是可以及时解决的问题 | | 针对学生对口团体，由团委直接面向辅导员进行回复。 |
| 资讯中心 | 无 | 无 | 无 | 无 | 调查4人，均表示满意 | 服务对象位意见由本人填写 | |  |
| 科研外事部 | 是 | 是 | 是 | 是 | 填写3人，调查1人，均表示满意，其中2人无法查阅联系方式无法调查 | 承办人处理情况、服务对象、服务对象联系方式意见未填 | | 请部门登记人员认真负责此项事务，方便来访者登记。 |
| 总务部 | 是 | 是 | 是 | 是 | 调查7人，其中5人表示满意，2人电话未接通。 | 填写合格 | | 无 |
| 教育技术中心 | 是 | 是 | 是 | 是 | 调查5人，其中4人均表示满意，1人表示忘记此事。 | 及时解决事项不必填写 | | 很多问题均可及时解决，可选择性填写。 |
| 网络管理中心 | 是 | 是 | 是 | 是 | 调查4人，其中4人均表示满意 | 均为及时解决性失误 | | 网络维修工作较多，但是均在规定时间内完成，均为可及时解决性事务。 |
| 教务部 | 丢失 | 丢失 | 丢失 | 丢失 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 工会办公室 | 无登记 | 无登记 | 无登记 | 无登记 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 纪检监察审计部 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 财务部 | 丢失 | 丢失 | 丢失 | 丢失 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 学生事务发展部-思想政治教育中心 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 学生事务发展部-办公室 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 学生事务发展部-大学生就业创业指导服务中心 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 学生事务发展部-通识教育管理中心 | 丢失 | 丢失 | 丢失 | 丢失 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 招投标及资产管理部 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 发展战略与考核部 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无 | 服务对象位填写 | | 加强重视该项工作，做好登记工作。 |
| 基建部 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无法调查 | 无 | | 无 |
| 图书馆 | 是 | 是 | 是 | 是 | 调查4人，均表示满意 | 无 | | 无 |
| 关于2015年上半年首问负责制度督查报告 | | | | | | | | |
| 仁智书院 |  |  |  |  |  | |  |  |
| 羲和书院 |  |  |  |  |  | |
| 精诚书院 |  |  |  |  |  | |
| 崇德书院 |  |  |  |  |  | |
| 德馨书院 |  |  |  |  |  | |