

江苏大学文件

江大校〔2021〕5号

关于印发《江苏大学“一站式”学生事务与发展中心管理办法》的通知

全校各单位：

新修订的《江苏大学“一站式”学生事务与发展中心管理办法》已经2021年1月4日校长办公会议研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

江苏大学

2021年1月7日

江苏大学“一站式”学生事务与发展中心 管理办法

(2021年1月4日修订)

第一章 总 则

第一条 为规范“一站式”学生事务与发展中心（简称中心，下同）管理服务工作，落实“以学生为本，服务至上”工作理念，服务学生成长成才，助力学校争创“双一流”，特制订本办法。

第二条 全校所有涉及直接面向学生服务的事项实行“应入尽入”原则，进驻形式遵循“能集中不分散，能线上不线下”标准，通过常驻窗口、临时窗口、自助服务、纳入网上办事平台等方式完成进驻。

第三条 本办法适用于中心内为学生办理事务的窗口和工作人员。

第四条 派驻单位须符合“四个标准化”，即信息公开标准化、服务行为标准化、服务质量标准化、设备设施标准化，为学生提供“便捷、高效、规范、优质”的服务。

第二章 组织机构

第五条 江苏大学“一站式”学生事务与发展中心工作领导小组（以下简称“领导小组”）是中心管理工作的领导机构。领导小组下设综合办公室，具体负责中心的日常管理工作。

第六条 领导小组由校长任组长，分管学生工作的校党委副书记（或副校长）任副组长，各派驻单位主要负责人任成员；综合办公室主任由学工处（部）处（部）长兼任。各派驻单位指定一名窗口负责人（原则上为处级）协调本单位的工作事项。领导小组成员对本单位的入驻运行情况负责。

第七条 中心综合办公室负责监督考核各单位的入驻运行情况，定期向领导小组汇报中心运行情况和各单位服务情况。

第三章 窗口管理

第八条 服务窗口分为常驻窗口和临时窗口。常驻窗口的设立由领导小组集体商议、审核后确定。临时窗口的设立由相关部门根据工作需要向中心综合办公室提交书面申请，经审核同意后开设。因需要对窗口相关事宜进行调整的，应提前向中心综合办公室提交书面申请。

第九条 各派驻单位应根据国家法律法规和学校相关规章制度制定并公开服务事项和服务流程，严格按照服务承诺开展工作。

第十条 窗口实行“四项”基本制度。一是“全权代理制”，窗口工作人员须能够熟练办理本窗口所有服务事项，对受理的业务在提供现场解答服务的同时，应提供后续办结服务。二是“首办负责制”，工作人员须对受理的业务进行办结或及时转交，并负责到底。三是“限时办结制”，服务事项符合有关规定且手续齐备的前提下，须在规定的承诺时限内予以办结。四是“一次性告知制”，申请材料不全或不符合规定的，承办窗口必须一次性明确告

知需提交的材料及其他相关事项。

第十一条 窗口对外服务时间原则上为学校公布的办公时间。无法实现办公时间内全程服务的，由派驻单位主要负责人说明原因并提供其他时间段业务办理方案，报中心综合办公室备案后施行。

第四章 人员管理

第十二条 中心实行统一设岗、双重管理。窗口工作人员由派驻单位指定专职工作人员入驻，业务上接受原单位的培训和指导，日常管理和考核由中心负责。

第十三条 窗口单位应选派责任心强、能力突出的业务骨干到中心开展工作，其人事关系和所任职务不变。

第十四条 窗口工作人员实行AB角制。同一窗口要明确A、B两名工作人员，B角人员平时在原单位上班，当窗口工作人员A因事、因病无法到岗时，由B角人员到中心服务窗口上班。

第十五条 各单位选派的工作人员在窗口连续工作的时间原则上不少于一年。确因工作需要变更工作人员的，经原单位主要负责人同意并审批后，报中心综合办公室备案。工作人员的变动应在保证窗口工作连续性的前提下统筹安排，一般在暑假或寒假进行调整。但工作人员不能胜任窗口工作或有严重违纪违规行为的，窗口单位应及时予以更换。

第十六条 中心将积极为窗口工作人员的学习、教育和培训创造条件，不断提高工作人员的服务水平。

第十七条 窗口工作人员应严格遵守学校规章制度和职业操守，遵循《中心窗口工作人员服务规范》要求，认真履行岗位职责，杜绝“脸难看、话难听、事难办”现象，做到“笑脸相迎、问候相送”，树立良好的窗口服务形象。

第十八条 工作人员应爱护中心内公共设施与设备，妥善保管本单位的文档资料，严格维护信息安全，不得泄露学生个人信息等，并防止相关信息泄露或被窃取。

第十九条 发生重大或紧急的事件，工作人员应当采取适当应急措施，稳定局面控制事态发展，并按规定及时上报。

第二十条 各单位在中心内开展工作时，如需配备或调整学工助理，须报中心综合办公室审批，由学生工作处（部）或研究生工作部统一招聘，学工助理应为家庭经济困难学生。学工助理主要由派驻单位负责培训、管理和考核，勤工助学工资按照学校相关规定执行，报学生工作处（部）或研究生工作部汇总审核，由财务处按月发放。

第五章 事务管理

第二十一条 中心实行办事信息公开制。窗口单位统一公开服务事项名称、服务依据、服务对象、办事流程、材料要求、承诺时限等，并按要求提交统一格式的纸质“一事一表”，电子版上传至中心网站。各窗口自行印发的服务指南置于指定位置。

第二十二条 服务事项如发生信息变更，派驻单位需提前报中心综合办公室审定。

第二十三条 窗口负责人和窗口工作人员负责本窗口事项的增减、优化工作，领导小组成员对本单位在中心的服务事项承担审核把关责任。

第二十四条 中心有权向各派驻单位反馈学生的意见和建议，相关单位应在期限内整改优化服务事项，超出期限未解决的问题，中心将提交至领导小组督查整改。

第二十五条 涉及两个及以上派驻单位的事项，由主办窗口牵头，统一受理并联合办理。办理过程中，材料在不同单位流转时，要做好必要的交接记录。

第二十六条 窗口办件因加盖本部门公章而不能一次性办结的，由窗口原单位负责优化办事流程，提升服务效能。若采用“承诺件”方式，应告知学生办结时限。

第二十七条 各派驻单位对本单位服务事项的设定依据、申办条件、申报材料、办事流程等内容进行最终解释。

第六章 监督考核

第二十八条 中心实行统一考勤和请假审批制度，杜绝无故缺岗、空岗等现象。

第二十九条 中心负责对服务窗口及窗口工作人员的考核评议，通过年度红旗窗口和年度先进个人等方式进行表彰。具体考核细则由中心另行制订。

第三十条 学校年度考核评优时，各单位窗口工作人员参加原单位评选。对表现优秀的窗口工作人员，相关单位应在考核评

优、职务晋升等方面优先考虑。

第三十一条 中心的投诉举报处理遵循“统一管理、归口办理”原则。由中心综合办公室统一管理窗口服务工作的投诉举报工作，根据被反映人的管理权限和反映问题的业务归属，确定处理的单位或部门。经查实被反映人存在所投诉举报问题的，根据考核细则对相应工作人员予以惩处。

第七章 附 则

第三十二条 派驻窗口的运营费用及自助设备的维护维修费用、服务事项产生的耗材费用由所属单位承担。

第三十三条 本办法由江苏大学“一站式”学生事务与发展中心工作领导小组负责解释。

第三十四条 本办法自2021年1月7日起施行，原《江苏大学“一站式”学生事务与发展中心管理办法(暂行)》（江大校〔2018〕36号）同时废止。