附件1

中共武汉大学委员会关于进一步加强

管理与服务工作作风建设的意见

为深入贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神，切实提高校院两级管理效能和服务质量，提升管理育人、服务育人工作水平，树立新时代管理与服务工作人员新形象，助推学校“双一流”建设，结合学校实际，现就进一步加强学院（系）、机关部门、直属单位的管理与服务工作作风建设，提出如下意见。

## 一、总体要求

（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，深入学习贯彻党的十九大精神，落实立德树人根本任务，践行社会主义核心价值观，不断增强抓好工作作风建设的积极性、主动性和创造性，及时解决管理与服务工作作风方面存在的突出问题，以优良作风、高效管理和优质服务推进学校“双一流”建设。

（二）主要目标：以“抓管理、转作风、促服务”为主题，以提高管理能力、服务质量和工作效率为重点，以有效管理、完善制度和规范行为为主要内容，积极推进作风建设，着力解决“庸、懒、散、怠”等师生员工反映强烈的突出问题，着力打造一支工作效率高、服务意识强、廉洁自律好的管理与服务工作队伍，提高管理效能，提升服务水平。

## 二、主要举措

（三）加强政治建设，提升思想政治素质。坚持以政治建设为统领，把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神放在首要位置，真正在学深悟透、弄通做实上下功夫，在内化于心、外化于行上求实效。教育引导党员、干部牢记党的宗旨，不断提高政治站位，提升政治能力，把握正确方向，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“四个服从”，始终不忘初心、牢记使命。

（四）抓实学习培训，提高业务能力水平。各单位要结合工作实际，开展作风建设专题学习研讨，提出加强作风建设的有效措施；主要负责人和班子成员要做好表率，带头抓学习、找问题、听意见，不断提高决策能力和水平。党组织要组织全体工作人员认真学习党的路线方针政策、国家法律法规、党史国情、高等教育管理理论以及业务知识，不断提高工作人员职业素养、业务能力和服务水平。各类专题培训班的培训学习内容要突出作风建设主题，强化服务意识培育和专业能力、专业素质培养。

（五）深化调查研究，密切联系师生。要把加强调查研究作为促进科学决策、民主决策，提高办学治校水平的重要方式，深入教学、科研、管理等工作一线，围绕立德树人根本任务、学校改革发展的重点工作和关系师生员工切身利益的重要事项广泛听取意见。要改进调研方式，拓展调研渠道，积极探索运用网络等现代技术手段，加强与师生员工的密切联系，不断提高调研质量和水平。要坚持重大决策必须经过调查研究、专家咨询、征求群众意见、合法性审查、集体讨论等程序。要及时将调查研究成果运用于服务师生员工和推进学校发展的实际工作，避免只调查不研究，有成果没效果。

（六）加强支部建设，发挥战斗堡垒作用。要把加强作风建设纳入党支部工作计划，通过“三会一课”、组织生活会、民主评议党员等方式深入学习交流，统一思想认识。要充分发挥党支部书记带头示范作用和党员的先锋模范作用，充分激发党员干部争先创优精神和责任担当意识，促进作风建设各项工作部署和工作要求的落实。党员要敢于亮明党员身份，主动接受监督。提倡工作中佩戴党员徽章，倡导争创“党员先锋岗”。

（七）健全管理制度，规范工作流程。要把制度建设贯穿作风建设的全过程。要认真执行各项管理与服务工作制度，规范工作行为，让制度真正成为改进工作作风的有效抓手。要适应新形势，落实新要求，遵循高校治理规律，及时分析遇到的问题，并对照问题对管理与服务制度进行梳理、审查，进一步完善制度，规范流程。要积极推进信息公开，建立健全问题反馈整改机制，认真听取广大师生员工的意见建议，及时进行整改反馈。

（八）加强沟通协调，提升管理和服务水平。各单位特别是学校机关部门要认真履职尽责，及时解决职责范围内遇到的问题，提高工作的时效性、实效性。对需要多个单位共同参与的工作，要加强沟通协调，及时明确牵头单位，提出解决方案，积极推进工作。有关单位要全力做好综合事务服务中心的窗口建设工作，更好地为师生员工提供一站式便捷服务。主要负责人要切实增强责任意识，着眼事业发展的需要，积极作为、主动担当、大胆创新，争做习近平新时代中国特色社会主义思想的模范践行者、新使命的奋力担当者、新征程的自觉开拓者，团结带领本单位全体管理与服务工作人员，努力寻求本单位工作的创新、突破和发展。

（九）加强纪律建设，严格追责问责。要坚持问题导向，围绕作风建设任务、要求，开展“庸、懒、散、怠”等工作作风问题专项治理，集中解决一批师生员工反映意见集中的重点、难点问题。要有效运用师生评议、网上测评、电话调查等方式，加大明查暗访力度，加强对各岗位工作人员日常工作的考核和监督。要将工作作风情况列入年度考核内容，并将考核结果作为评优评先、选拔任用、职员职级评定的重要参考。要强化工作责任制，对履责不力、纪律松弛、管理混乱等违反作风建设规定行为，根据《武汉大学管理与服务工作作风问题投诉处理办法》的规定，严格追究到岗到人。对投诉多发的，要在分党委（党总支）党建工作考评、机关与直属单位年度考核中扣分并作出相应处理，同时追究相关负责人的责任。

## 三、保障措施

（十）健全领导体制，加强组织领导。学校成立作风建设领导小组。领导小组由校领导任组长，党政办公室、纪委监察部、党委组织部、党委宣传部、党委统战部、党委学生工作部、党委研究生工作部、离退休工作处、机关与直属单位党委、工会、人事部、财务部等部门主要负责人和分党委（党总支）书记代表组成，主要负责研究、部署作风建设工作，加强对各单位作风建设的指导和监督。领导小组下设办公室，办公室设在纪委监察部，主要负责通过作风评议、网上测评、实地明查暗访、电话调查等方式，实时收集汇总师生员工等对各单位作风建设的意见和建议，并及时反馈，督促整改。各分党委（党总支）要成立作风建设工作小组，由分党委（党总支）书记担任组长，组织制定本单位作风建设实施细则，领导本单位作风建设，受理师生员工等投诉，落实问题整改。

（十一）完善工作机制，推进工作落实。要建立健全领导负责、党组织主导、党员示范、全员推进的作风建设工作机制。主要负责人作为本单位作风建设第一责任人，要高度重视作风建设，带头接受监督测评，积极推动整改落实。分党委（党总支）要切实发挥在作风建设中的主导作用，党支部要充分发挥战斗堡垒作用，加强基层党建，以党建工作成效推进作风建设责任落实。全体共产党员要在作风建设中率先示范，切实发挥党员的先锋模范作用。全体管理与服务工作人员要切实增强服务意识，提高工作效率，及时为师生员工等排忧解难，争做岗位先锋、工作模范，积极推进作风建设，为所在单位和学校发展积极贡献自己的智慧和力量。

（十二）加强队伍建设，做好工作保障。要加强作风评议员队伍建设，建立一支责任心强、业务素质高、懂管理、敢碰硬的作风评议员队伍，明确工作职责，规范工作程序，加强监督检查。要推进信息化建设，积极利用现代科技手段推进工作作风的改进和管理与服务质量的提高。要为作风建设相关工作提供必要的资金、人力和物力支持，确保工作落到实处，取得实效。