党委办公室文件

党办字〔2021〕5号

关于印发《河北大学首问负责制实施办法（试行）》的通知

各基层党委、党总支、直属党支部，党委各部门，工会，团委，各院、部、处、室、馆、社、中心，校办企业，校内服务机构：

《河北大学首问负责制实施办法（试行）》业经2021年6月2日学校党委常委会议研究通过，现予以发布，请遵照执行。

                                                           党委办公室   校长办公室

                                                                                 2021年6月10日

河北大学首问负责制实施办法（试行）

第一章  总则

**第一条**为更好地服务师生，服务“一流大学”建设，增强党政职能部门、教辅单位、教学科研单位工作人员的服务意识和责任意识，树立良好形象，切实建立起办事高效、运转协调、行为规范的服务体系，锤炼一支忠诚干净担当的干部队伍，特制定本办法。

**第二条**首问负责制是指师生员工或校外人员咨询或办理相关事项，以及校内部门、单位办理相关工作业务时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或负责向相关单位引荐导办并纳入运转跟踪系统督办的制度。首次接待服务对象的工作人员是首问责任人，首问责任人所在部门或单位是首问责任单位。

**第三条**首问负责制遵循热情主动、服务规范、合法合规、及时高效原则。首问责任人要耐心听取服务对象的陈述，并依据法律、法规或相关政策规定，做好解答或处理，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞前来办事人员或拖延处理时间。

**第四条**本办法适用于学校党政职能部门、教辅单位、教学科研单位的工作人员。

第二章  服务要求

**第五条**各单位要在办公室显著位置张贴、在单位官网公布本单位各科室岗位职责和工作人员姓名、联系方式。工作人员要按规定实行亮牌上岗，方便服务对象知晓。

**第六条**属于来人咨询的，首问责任人要热情接待、认真受理、用语规范，文明礼貌、服务周到。实行首问负责制受理及处理结果情况登记制度，建立工作台账，规范运行流程、根据办结时限做好结果反馈。

**第七条**属于电话咨询的，接听电话的工作人员为首问责任人，对于能即时办结或者转办的事项，要即时即办，对于不能即时即办或即时转交的，首问责任人要详细地将来电反映的事项、来电人的姓名、联系电话等登记在册，待情况清楚后，引导其到相关部门、单位办理。

**第八条**对于来函、来文办理的，第一收函、阅文人为首问责任人，能处理的按要求及时处理，需要转交其他人员或者单位处理的，要做好登记造册，及时转交并负责督导，承办人在事项办结后，给予首问责任人回告，首问责任人做好办理结果记录，反馈给本部门领导，坚持做到一盯到底。

校内基层单位提交各职能部门的请示报告，第一个接受的单位就是首问负责部门，该部门负责来文处理的工作人员要第一时间处理，及时转交或者向部门领导请示汇报，1个工作日内按规定完成流程处理。

第三章  办理程序

**第九条**对属于首问负责人职责范围，且符合规定、手续齐全的事项，应当立即办理；手续不齐全、不能立即办理的，应说明理由，并完整核对服务对象提供的材料，按一次告知的要求予以告知；属于法律、法规及政策规定不能办理的，首问责任人要明确答复，并做好解释工作。

**第十条**对属于部门、单位职责范围但不属于首问责任人所在岗位承办的事项，首问责任人应将服务对象引导转交至具体承办人。具体承办人应热情接待，能立即办理的要及时办理，不能及时办理的要详细告知如何办理、何时办理，对不能办理的事项要作出合理解释。

**第十一条**对不属于部门职责范围但可以明确承办责任单位且简单易办的事项，首问责任人可直接转接给承办人或承办单位；对于重大或相对复杂的事项，在请示部门领导之后转接给相应部门、单位承办。

**第十二条**具体承办责任单位不明确的情况下，按规定向人事部门咨询，人事部门依据“三定”方案，对易于明确承办责任单位的，应即时告知首问责任人；对情况复杂、一时难以明确具体承办责任单位的，人事部门按有关程序进行研究界定，在2个工作日内，明确具体承办单位反馈至首问责任人或首问责任单位。

**第十三条**首问责任人在办理事项的过程中，可根据事项的繁简程度，视具体情况决定是否需要登记。对简单易办事项，可不予记录；对需要一定办理时限或者转交其他承办人、承办单位的重要事项，视具体情况，做好详细登记，并负责督导、反馈工作，做到有据可溯。

第四章  考核与监督

**第十四条**各单位应将首问负责制作为个人年终履职考核、部门年度考核的一项重要指标，对违反首问责任制、造成不良后果的工作人员视情节轻重进行问责。下列行为属违反首问负责制的行为：

（1）应当明确告知而没有告知其有关事项的；

（2）对服务对象态度恶劣，语言粗俗或有意怠慢的；

（3）未及时将服务对象拟办事项移交给有关人员的；

（4）未及时将办理结果告知服务对象的；

（5）对服务对象要办理事项推诿扯皮，不负责任的；

（6）因首问负责人过失造成严重后果或不良影响的；

（7）其它有损学校形象，受到服务对象投诉并查证属实的。

**第十五条**落实首问负责制应采取逐级负责的监督管理机制，各部门、各单位负责人应对本部门、本单位工作人员处理校内外来办事人员相关事宜的过程进行监督、检查，对自觉遵守首问负责制，主动热情帮助服务对象解决问题的工作人员，及时予以表扬鼓励；对违反首问负责制的工作人员，及时提出批评，并责令改正。

**第十六条**学校首问负责制工作由党委组织部牵头，党委办公室、校长办公室负责各单位、各部门请示报告等来文限时办结与督导监督；党委宣传部/党委教师工作部负责师德师风评价管理、项目的宣传报道等工作；人事处负责公布“三定”方案，根据需要做好首问负责制承办责任单位认定等工作；纪委办公室/监察专员办公室负责项目的全程监督、执纪问责等工作。党委组织部根据实施方案，及时跟进总结，推进首问负责制的落实，形成长效机制。

**第十七条**相关部门将不定期对首问负责制落实情况进行督导检查，年终通过多种形式对各单位落实首问负责制情况进行评议，评议结果在一定范围内公布，并作为单位班子和干部考核的重要内容纳入考核指标体系。

第五章  附则

**第十八条**本细则所称的服务对象不包括推销商品、服务等具有商业行为的来人、来电、来函、来文或事项。

**第十九条**本办法自发布之日起实施，由党委组织部负责解释。

监督投诉电话：0312-5079650；

监督投诉邮箱:[hdjw@hbu.edu.cn](mailto:hdjw@hbu.edu.cn)  zuzhibu@hbu.edu.cn