

中共湖南文理学院委员会文件

校党字〔2023〕10号



中共湖南文理学院委员会 关于印发《湖南文理学院首问负责制实施办法 (试行)》的通知

校属各单位：

《湖南文理学院首问负责制实施办法（试行）》经学校研究同意，现予印发，请遵照执行。

中共湖南文理学院委员会

2023年4月13日



湖南文理学院首问负责制实施办法 (试行)

为进一步加强作风建设，增强单位（部门）及工作人员责任意识，切实提升管理水平，为师生提供优质、高效的服务，促进学校高质量发展，结合学校实际，特制定本实施办法。

第一条 首问负责制是指服务对象（师生或者外来办事人员）通过来电、来信、来访等方式到学校单位（部门）咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员（即首问责任人，如同时有两位以上工作人员的，职务职级最高者为首问责任人）认真解答、负责办理或引导到相关单位（部门）的制度。

第二条 首问负责制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。

第三条 校属各单位及其行政管理服务工作人员，适用本办法。

第四条 首问责任人的责任内容

（一）首问首办责任

1. 对咨询或办理事项能马上办理的即予办理，不能马上办理的，应耐心说明情况，需要提交相关材料的，应当一次性告知所需的全部资料，并给予指导帮助。对把握不准的，或特别重大以及紧急的事项，首问责任人应当及时向有关领导汇报。

2. 对来访事项实行登记制度。对来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、办理结果等进行登记，以备查询和考核。

3. 对电话咨询、反映问题、投诉或举报的，应将来电内容、来电人姓名、联系电话等登记在册。接听电话的工作人员即为首问责任人。属于首问责任人职责范围内的，应认真负责回答；属于其他单位（部门）业务范围的，应将有关单位（部门）联系电话及联系人告知来电人，提供力所能及的帮助。

4. 对师生和群众投诉、报案、举报的问题，一时无法做出明确答复的，要认真做好登记，并及时查询落实，主动按规定向其做好说明解释和反馈工作。

（二）引导性首问责任

属于学校其他单位（部门）办理的事项，应引导到相关单位（部门）办理；若其他相关单位（部门）工作人员均不在，首问责任人应主动与该单位（部门）负责人联系。

如办理事项暂时无法确定相关单位（部门），要及时告知党政办，由党政办根据单位（部门）工作职责协调相关单位（部门）办理。遇特殊情况，由分管党政办的校领导指定相关单位（部门）办理。

（三）其它首问责任

1. 不属于首问责任人所在单位（部门）职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确告知有关承办单位（部门）。

2. 办理事项若不属于学校职能范围的，首问责任人要耐心给予解释。

第五条 各单位（部门）主要负责人是首问负责制的第一责任人，负责本单位（部门）实施情况的监督检查。

第六条 首问责任人的责任追究

有下列情形之一的，要追究首问责任人的责任：

1. 属于自己职责或工作范围，而不认真答询、处理和解决的。

2. 不属于自己职责或工作范围，没有将当事人引导给相关单位（部门）处理和解决的；不属于本单位（部门）职责范围，没有认真向当事人解释清楚的。

3. 接听电话咨询不耐烦，语言不文明，拒绝提供相关单位（部门）电话的；接待外来人员时不使用文明用语的。

4. 处理解决问题推诿扯皮有意刁难或故意躲避的。

5. 其它影响管理服务效能的。

第七条 首问负责制的执行情况将作为单位（部门）、行政管理服务人员年终考核和评选先进的内容之一。对违反首问负责制的人员，学校纪检监察处等相关部门按照学校相关规定追究责任。

第八条 本办法由党政督查室、党政办公室负责解释。

第九条 本办法自公布之日起施行。