

中共上海对外经贸大学委员会文件

沪经贸大委〔2020〕62号

关于下发《上海对外经贸大学机关工作首问责任制实施办法（试行）》的通知

各单位、部门：

经2020年7月30日党委常委会研究，审议通过了《上海对外经贸大学机关工作首问责任制实施办法（试行）》，现下发给你们，请遵照执行。

特此通知。

中共上海对外经贸大学委员会

2020年7月30日

上海对外经贸大学

机关工作首问责任制实施办法（试行）

为进一步改进学校机关工作作风，优化管理服务效能，切实提高广大机关干部的工作责任感，强化工作执行力，坚决做到守土有责、守土担责、守土尽责，特制订本办法。

一、首问责任制的内涵界定

首问责任制是指当校内外人员来访（来电）咨询或办理相关事务时，作为首位接待或受理的工作人员，对于本人职责范围以内的事务必须耐心细致务实高效地协助办理，对于本人职责范围以外的事务必须在第一时间做出分析研判并联系转交给相关工作人员予以对接，以主动热情高度负责的态度做好引导和配合工作。

信访事项的办理依照《上海对外经贸大学信访工作条例》执行。

二、首问责任制的基本原则

1. 本职工作首问负责原则

对于属于首问责任人本职工作范围内须承办的事项，首问责任人要及时、准确地予以办理，热情耐心地解答办事人的询问，一次性告知有关事项，尽可能提供相关参考资料；如不具

备办理条件的，要全面告知办事程序和所需材料，让办事人清楚明了。

2. 部门工作协同配合原则

对于不属于首问责任人本职工作范围内须承办的事项，而是由本部门其他工作人员负责的事项，应及时转交相关责任人；若负责该工作的人员当时不在或一时联系不上，首问责任人应当将办事人的基本信息和拟办事项等记录下来，事后转告部门相关责任人主动联系予以办理。如遇责任人出差或存在业务交叉情况，首问责任人应及时请示部门负责人意见，并推进落实好后续工作，尽一切可能予以指导和帮助。

3. 部门外工作主动对接原则

对于不属于首问责任人所在部门职责范围内的事务，要耐心细致地进行解释说明，并于第一时间做出分析研判，若能确定主管部门和工作人员的，应详细告知负责该事项的具体部门相关工作人员的办事地点和电话号码，必要时应主动联系并直接引荐做好对接工作；若不能确定主管部门和工作人员的，应及时请示部门负责人意见，推进落实好后续工作。

4. 校外事务解释指引原则

对于学校职权范围之外的事务，应当进行耐心细致地解释说明。

三、具体要求

1. 对来访办事或来电咨询人员,首问责任人应热情接待、礼貌用语、耐心解释、及时处理,不能以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我正忙着”等为由敷衍搪塞。

2. 学校机关工作人员要加强学习研究、拓宽工作视野,跟踪关注本职工作最新动态和具体要求,全面把握本部门工作职能和相关工作情况,了解其他部门的工作情况。

3. 根据法律法规或学校相关政策规定明确不能办理的事项,或者遇到对政策理解有偏差的情况,既要敢于坚持原则,又要深入细致地做好解释说明和思想引导工作。

4. 对于投诉、举报等事项,首问责任人应将反映的具体情况(或送交的材料)第一时间转交信访办处理,并对相关信息负有保密责任。

四、责任落实

1. 机关各职能部门负责人为本部门第一责任人,牵头负责本部门首问责任制的贯彻落实和督促检查。部门负责人应对自觉遵守首问负责制,主动热情帮助解决实际问题的工作人员,及时予以表扬鼓励;对违反首问负责制的工作人员,应及时予以批评教育,并责令其改正。

2. 党委组织部(机关党委)牵头负责机关各职能部门推进落实首问责任制的监督工作,受理校内外人员对违反首问责任制的投诉,并在一周内予以核查答复。(受理投诉电话:67703184)

3. 机关工作人员如不按本办法严格履行首问责任制，遭到投诉并被查证核实的，由机关党委书记进行谈心谈话，加强批评教育；对于情节严重的，责令做出书面检查，并视情况在机关党委范围内予以通报，取消当年度考核评优资格，或调离相应岗位。

4. 首问责任制执行情况纳入机关各职能部门年度考评的重要内容，对贯彻落实有力、师生满意度较高的部门和个人，在各类评奖评优中予以优先考虑，对其中表现突出的先进个人和典型事例应加强宣传弘扬并适时给予表彰奖励。

五、附则

1. 本办法由学校党委组织部（机关党委）负责解释。

2. 本办法自 2020 年 8 月 1 日起执行。