**机关党委工作部门首问负责制度（试行）**

为贯彻落实《安徽建筑大学党委落实全面从严治党主体责任规定实施细则》，增强机关各部门工作人员的服务意识和责任意识，改进工作作风，提高办事效率，提供优质服务，制定本制度。

**第一条**首问负责制是指服务对象来访、来电办理相关事务时，机关部门首位接待或受理的工作人员须认真解答、负责办理或协调引荐到相关部门的制度。首问负责制适用于机关党委组成部门的全体工作人员。

**第二条** 首问责任人为按照职责接听、接待、接收来信的机关工作人员。

**第三条** 首问责任人的责任和义务：

（一）服务对象的来电、来访，无论是否属于本人、本部门职责范围，首问责任人都要主动热情接听或接待，并认真详细地做好记录。

（二）办理各类来电、来访、来信，必须坚持实事求是的原则，既要做到快捷准确，又要符合学校及上级部门政策。对于不清楚、掌握不准确的问题应请示领导。

（三）属于首问责任人职责范围内能够解决的，应当在规定时限内迅速办理或一次性告知有关办理程序、要求等，热情耐心地解答有关询问，直到服务对象听明白为止。

（四）属于本部门、本科室职责范围内的，当相关责任人外出开会、出差、公休、病假等暂不在岗位或联系不上的，首问责任人必须认真记录服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项内容等，并负责转交或及时联系责任人或报告本科室、本部门负责人处理。

（五）属于本科室、本部门与其他部门交叉的工作，首问责任人应主动协调，共同完成。

（六）不属于本科室、本部门职责范围内，但属于机关党委所属的其他部门范围内的，首问责任人不能使用“不知道”“不清楚”“不归我管”等语言予以回绝，而应热情帮助服务对象与有关职能部门取得联系；如联系不上，应主动告知服务对象需联系的职能部门及其所在位置、联系电话等。

（七）不属于本部门职责范围内的，首问责任人应当热情接待，耐心解释，并尽自己所知给予帮助指点。

（八）除匿名来电、来信和无理取闹的来访者外，首问责任人或承办部门主要负责人要主动及时将办理结果告知服务对象。

**第四条** 首问制将纳入学校机关教职工年度考核。对违反首问制被投诉，经查有实据、情节轻微的予以批评教育，情节严重、影响恶劣的将给予纪律处理。

**第五条** 本制度自公布之日起试行。