**北京师范大学地理科学学部文件**

学部发〔2021〕7号

**北京师范大学地理科学学部  
党务行政岗位首问负责制实施办法**

为方便师生业务办理，推进党务行政岗位服务实效，有效避免推诿扯皮现象，促进形成意识强的服务状态、效果优的服务效果，特制定本实施办法。

**一、党务行政岗位界定。**党务行政岗位指开展党务和行政管理工作的业务岗位。包括学部党政领导、各岗位秘书、二级单位秘书。

**二、首问的概念。**首问指师生业务办理或学校等上级管理部门业务安排过程中，通过任何交流方式联系的相关行政岗位工作人员。交流方式包括当面交流、电话沟通、微信短信、电子邮件等。

**三、首问负责制的落实。**根据业务内容的分管权限，分别针对首问分管、首问协作、首问非分管三类状态具体落实。

**（一）首问分管。**业务内容属于首问分管范畴，首问须对业务事项全过程负责。及时处理，准确、清晰的做好解释和答复，高效推进业务办理，完整推进和跟踪整个业务进程。

**（二）首问协作。**业务内容涉及包括首问在内的多个党政岗位，首问须联系相关岗位，共同商定工作流程，确定牵头负责岗位，必要时报请相关领导商定。首问须将确定的牵头负责岗位与业务询问主体进行有效对接，由牵头负责岗位推进和跟踪整个业务进程。

**（三）首问非分管。**业务内容属于首问非分管范畴，首问须根据业务内容甄别分管岗位，并与分管岗位联系确认，同时将业务询问主体与分管岗位有效对接。由分管岗位推进和跟踪整个业务进程。

**四、首问负责制监督。**业务询问主体具有首问负责制落实不到位现象的监督投诉权。对首问人员、首问事项、业务办理过程存在首问负责制落实不到位现象，可通过邮件的方式向学部实名反映。问题反馈邮箱：[dlxbxf@bnu.edu.cn](mailto:dlxbxf@bnu.edu.cn)。

学部安排专人负责问题反馈邮箱定期（一周一次）查取邮件，将相关问题报送被投诉人员的主管领导，由主管领导负责对事件的调查核实工作。匿名投诉由主管领导根据调查结果对被投诉人员进行约谈警示。实名投诉根据问题性质、问题大小，由主管领导提出惩戒方式建议，报党政联席会审议确定后，向投诉人员和被投诉人员反馈处理结果。惩戒方式包括约谈、警告，当年内警告三次以上年度考核按照不合格处理。同时警告次数将与年度绩效挂钩。

学部每年度整理首问负责制落实不到位现象，酌情以匿名或不匿名方式向党政岗位全体人员进行通报，以起到警示告诫效果。

五、本实施办法自发布之日起实施。

地理科学学部

2021年11月16日

首问负责制问题投诉

（模板）

|  |  |
| --- | --- |
| 被投诉人姓名 |  |
| 问题发生时间 | 年 月 日 |
| 具体沟通方式 | □当面交流 □邮件 □电话 □微信短信  □其他 |
| 事件经过与问题描述 |  |
| 投诉人姓名与联系方式 |  |

\*如有相关截图，请提供作为证明材料。