

兰州大学首问责任制、一次告知制、 限时办结制实施办法（试行）

第一条 为进一步加强学校作风建设，落实工作职责、规范服务行为、提高办事效率和服务质量，遵照热情主动、文明办事、规范服务、及时高效的原则，结合我校实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于校内各单位管理服务人员。

第三条 各单位应建立和完善科学合理的岗位体系，明确岗位职责，推行公布办公地点、公布负责人员、公布工作职责、公布办事流程、公布联系电话、公布办理时限“六公布”，确保各项工作高效、有序运转。

第四条 各单位应加强队伍建设和业务培训，增强管理服务人员的责任意识、服务意识、效率意识，不断提升工作能力和服务水平。

第五条 首问责任制是指校内外人员（以下简称“办事人员”）来访、来电咨询、反映问题或办理相关事项时，首位接待或受理的管理服务人员认真解答、负责办理或引导到相关单位的制度。首位接待或受理的管理服务人员即为首问责任人，负首问责任。

第六条 首问责任制遵照“首问负责、对口办理”的原则实施。

（一）属于首问责任人职责范围的，能当场办理的应当当场办理；不能当场办理的，要说明原因，需要提供或补充相

关材料的，应告知办事人员所需补充的全部材料。

（二）属于所在单位其他科室职责范围的，首问责任人应负责引导到相应科室办理。如属来电，首问责任人应将相应科室管理服务人员姓名及办公电话告知办事人员。

（三）属于学校其他单位职责范围的，首问责任人应告知办事人员受理单位名称及办公电话，必要时帮助联系或引导到受理单位。

（四）不属于学校职责范围内的，首问责任人应给予指导和帮助并做说明。

（五）属于业务不明确、把握不准或重大、紧急的事项，首问责任人应当及时联系本单位负责人。

第七条 一次告知制是指办事人员来访、来电咨询或办理相关事项时，管理服务人员应一次告知办事人员所要办理事项的依据、程序、时限及所需的全部材料，或者告知不予办理理由的制度。

第八条 一次告知制遵照“准确全面、方便高效”的原则实施。

（一）属于本单位职责范围，手续、材料齐全，符合有关规定的，应当立即办理，将办理结果及时告知办事人员。手续、材料不齐全或不符合规定形式的，应一次告知办事人员所需补充的全部手续和材料。不符合有关规定无法办理的，应告知办事人员法律、法规或政策要求，做好解释说明工作。

（二）涉及多个单位或手续、材料不清楚的，首问责任

人应帮助办事人员咨询了解，告知结果。对法律法规和有关
规定不明确等特殊情况，应及时联系本单位负责人，并将结
果告知办事人员。

第九条 各单位管理服务人员应当熟悉法律法规和有
关规定，业务精通，在接受询问或承办事项过程中须提供准
确、可靠的信息，使办事人员清楚、明白，有利于询问、办
理的事项一次性得到解决。

第十条 限时办结制是指对于上级部门、学校交办的
事项，以及办事人员申请办理的相关事项，在符合有关规定、
手续齐全的前提下，管理服务人员应在规定或承诺的时限内
办结的制度。

第十一条 限时办结制遵照“及时规范、高效负责”的
原则实施。

（一）法律法规明确规定办理时限的，应当按照规定的
时限办理；法律法规没有明确规定办理时限的，应当按照学
校和本单位有关规定的时限办理。

（二）执行上级部门或学校交办的事项，要及时部署落
实，在规定的时限完成并呈报。

（三）两个以上单位共同办理的事项，由牵头单位确定
总体办理时限及各单位的办理时限并负责催办。

（四）对特别紧急或涉及学校发展的人才引进、学科建
设、合作办学等重要事项，单位主要负责人应当优先办理、
督查落实。

（五）对申请办理的常规事项，应当按照公开承诺的时

限办理；不能按时限办结、需要延期的事项，应在时限内依规告知办事人员原因、办理时限并报本单位负责人批准。

（六）办理的事项依法需要经过招标、审计等程序的，所需时间不计算在办理时限内。各单位应当将上述程序所需时间明确告知办事人员。

（七）若办事人员因自身原因和责任，不按规定办理相关手续，其申请办理的事项应视为受理单位已按时办结。

第十二条 限时办结制的时限以工作日计算，其办理时限自收到相关文件、材料的次日起计算。文件、材料不齐全的，其办理时限从收到补充材料的次日起计算。单位之间的办理时限，从交接登记的当日起计算。

第十三条 限时办结的事项办理完成后，应按照事项产生渠道及时回复、反馈或报告办理结果。办结回复可视情况采取口头或书面形式。

第十四条 因单位或管理服务人员自身责任，无正当理由超过办理时限未能办结的，属超期办理。有下列情形之一的，应视为超期办理。

- （一）无正当理由对办事人员的申请不予受理的。
- （二）不按规定给办事人员答复的。
- （三）超过办理时限提出延期申请的。
- （四）在办理时限内，不将办理结果交付办事人员的。
- （五）其他违反限时办结制的行为。

第十五条 办事人员认为管理服务人员违反本办法相关规定或无正当理由超期办理的，有权向受理单位投诉；对

受理单位处理投诉不满的，可以向纪委办公室、监察处投诉。纪委办公室、监察处负责调查、提出处理意见。

第十六条 信访事项的办理依照《兰州大学信访工作实施细则》《兰州大学信访工作责任制实施细则（试行）》执行。

第十七条 各单位应全面梳理规章制度，规范办事流程，编制办事流程图，在办公场所、官方网站、微博微信、“网上办事大厅”栏目予以公布。

第十八条 本办法由学校办公室负责解释，自发布之日起施行。《兰州大学关于实行机关工作首问责任制的规定（试行）》（党办发〔2016〕15号）同时废止。