

广西工程职业学院文件

桂工程院〔2009〕49号

广西工程职业学院首问责任制度

为保证学院工作正常有序开展，进一步改进工作作风，增强学院教职员工的责任意识和服务意识，提高工作效率和服务质量，树立学院的良好形象，特制定本制度。

一、本制度适用于学院各科（室）和全体教职员工。

二、首问责任制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。

三、第一位接受来访、来电、来文、来信、来函的本院工作人员即为首问责任人。

四、首问责任人的服务对象为校内、外来到学院办事或来电咨询等人员。

五、首问首办责任制的检查督促由学院组织人事处、院办公室具体负责。必要时，人事处和院办公室将对各科室首问首办责任的执行情况进行定期和不定期抽查，并把处理结果反馈给咨询人员。

六、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;

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. 对电话反映情况或举报的, 应将来电内容、来电人姓名、联系电话等登记在册, 并认真负责的回答。属于其他部门业务范围的, 应将有关的电话号码告知来电人; 学校教职员工接答电话都应热情礼貌, 并尽可能地回答问题;

4. 对师生和群众投诉、报案、举报的问题, 应热情接待, 认真受理, 详细耐心地听取他们的陈述, 一时无法作出明确答复的, 要认真做好登记, 并及时查询落实, 主动向师生和群众做好说明解释和反馈工作。

(二) 引导性首问责任。属于学院其他部门办理的事项, 应引导到相关部门办理, 若经办人不在, 首问接待人应主动与其联系; 若联系不上, 首问接待人应先将服务对象的有关材料收下, 做好记录, 随后移交给经办人。

(三) 其它首问责任:

1. 不属于首问责任人所在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部门;

2. 属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的事项, 首

问责任人要及时与学院办公室联系，帮助落实有关承办部门；

3. 对办事人提出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围的事，都有责任和义务给师生和群众一个满意的答复。

七、有下列情形之一的，应对责任人及责任部门进行问责：

（一）对应办理的事项，不按规定和要求落实，敷衍塞责、推诿扯皮、拖延不办，造成不良影响和后果的；

（二）对职责范围内的事项无正当理由不在规定时限内完成或作出明确答复，造成不良影响和后果的；

（三）对不属于本部门职责范围或不宜由本部门办理的事项，不解释、不说明、置之不理，造成不良影响和后果的；

（四）对来访、来电、来函等，未按规定签收、登记、审核、提出拟办意见，或无正当理由未按规定及时处理或报送领导批示，贻误工作，造成不良影响和后果的。

八、首问责任人因工作态度、服务质量差引起来访、来电人不满或投诉的，一经查实，给予批评教育，情节严重、影响恶劣的，给予当年考核不称职或直至纪律处分。

九、本制度由学院人事处负责解释。

十、本制度自发文之日起施行。



二〇〇九年十二月二十三日

主题词：首问 责任 制度

广西工程职业学院办公室

2009年12月23日印发

校对：赵日梅 录入：赵日梅 排版：孙梦澜（共印35份）