

滨州医学院首问负责制

滨医发〔2014〕18号

第一条 为改进工作作风,增加工作透明度,提高办事效率,树立学校良好形象,根据有关法规、政策,结合学校实际,制定本制度。

第二条 首问负责制是指第一位接受来访、来电、来信咨询办事的工作人员,必须负责接待、解答、受理或者引导办理有关事项,使之得以及时、有效处理的责任制度。

第三条 首问责任人是指本校工作部门第一个接待来电、电子邮件、来访、来信、来函或来人(以下统称服务对象)咨询、办事的工作人员。

第四条 首问责任人在接待服务对象时,应热情大方、文明礼貌。要牢固树立为人民服务的宗旨意识,为服务对象着想,耐心听取服务对象的要求,弄清事情的前因后果,明确处理途径,体现出良好的职业道德和精神风貌。具体按以下原则执行:

(一)接听电话。当电话铃声响起,要做到“铃响三声,必有应声”,先说“您好”,后报部门,再问事情;

(二)接待来访。要做到“来人主动打招呼,热情耐心问事情,清楚讲解不马虎”;

(三)一律不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由推脱首问责任或敷衍服务对象。

第五条 首问责任人的责任内容

(一)咨询、反映问题或办理事项属于首问责任人职责范围的,能当场办理应当场办理;不能当场办理的,要说明相关情况;

需要提供相关材料的，应当一次性告知。

（二）咨询、反映问题或办理事项属于所在部门、单位其他科室或人员办理的，首问责任人应负责引导服务对象到相应科室或经办岗位办理。若经办人不在或联系不上，首问责任人应先将有关资料收下，做好记录，随后移交给经办人，经办人应及时将办理情况告知服务对象。如是来电，首问责任人应将相应科室或经办岗位的联系人、联系电话告知服务对象。

（三）咨询、反映问题或办理事项属于学校其他单位职责范围的，首问责任人应主动为服务对象联系或引荐到相应的部门、院（系）。部门、院（系）要切实履行工作职责，负责接待服务对象的工作人员执行首问责任内容。

（四）咨询、反映问题或办理事项不属于学校职责范围内的，首问责任人应尽自己所能给予指导和帮助。

（五）咨询、反映问题或办理事项属于业务不明确或首问责任人不清楚承办单位的，首问责任人要及时与部门领导联系，帮助服务对象落实有关承办单位。

（六）遇到对政策理解有偏差或无理取闹的服务对象，首问责任人要坚持原则，耐心说明，作好疏导工作。

第六条 首问责任人在接待和办理过程中如发现重大问题和隐患或特别紧急的事项，必须及时向部门领导和学校领导报告。

第七条 学校工作人员应严格执行本制度，如有投诉，一经查实，第一次予以批评教育，第二次责令书面检查，第三次责令书面检查并予以全校通报批评，同时酌情予以经济处罚。情节严重或屡教屡犯的，给予从重处罚，直至离岗、辞退。

第八条 下列行为属于违反首问责任制的行为：

- (一) 应当明确告知服务对象而没有告知其有关事项的;
- (二) 对服务对象态度恶劣, 语言粗俗的;
- (三) 未及时将服务对象拟办事项移交给有关人员的;
- (四) 未及时将办理结果告知服务对象的;
- (五) 对服务对象要办事项推诿扯皮, 不负责任的;
- (六) 因首问责任人主观过失造成严重后果的;
- (七) 其它有损学校形象, 受到服务对象投诉并查证属实的。

第九条 各部门、单位、院(系)主要负责人对本部门实施首问责任制负总责。

第十条 各部门、单位、院(系)直接面向师生员工和社会公众服务的“窗口”岗位实行挂牌上岗, 标明姓名、职务、工作岗位、业务范围和投诉方式, 以便于服务对象了解工作人员身份, 接受监督。

第十一条 各部门、单位、院(系)应本着积极、开放、务实的态度, 主动接受师生员工和社会的监督。

第十二条 学校纪委(监察室)负责对各部门、单位、院(系)首问责任制落实情况的监督检查和责任追究。

第十三条 学校将各部门、单位、院(系)执行首问责任制的情况纳入年度目标管理考核。

第十四条 本制度适用于全校教职医护员工。

第十五条 本制度由党委、院长办公室负责解释。

第十六条 本制度自公布之日起施行。