

中共上海财经大学机关总支委员会文件

机关党发〔2014〕2号

关于印发《上海财经大学机关部门首问负责制》的通知

机关各处室：

《上海财经大学机关部门首问负责制》已于2014年2月28日机关党总支委员会讨论通过。现印发给你们，请遵照执行。

上海财经大学机关党总支

2014年3月7日

上海财经大学机关部门首问负责制

为进一步加强机关作风建设，规范管理行为，切实提高服务水平和办事效率，特制定上海财经大学机关部门首问负责制。

第一条 首问负责制是指首位接受服务对象申请办理、咨询或投诉相关事项的工作人员，作为首问负责人依法负责办理、答复相关事项，或者引导、协调联系相关部门和人员办理、答复相关事项的制度。

第二条 首问负责人的职责：

（一）服务对象到机关部门办理事宜，首问负责人要了解对方申请办理或咨询、投诉事项，在首问负责人职责范围内能够解决的，首问负责人应当立即受理，一次性告知有关事项，必要时提供有关资料、表格等，热情耐心地解答对方的询问。

（二）服务对象提出办理的事项，不属于首问负责人职责范围但属于本部门职责范围内的，首问负责人应当主动将其引导到相关科室并介绍给相关工作人员，如有关工作人员暂时不在或联系不上的，首问负责人应当负责填写《首问负责制登记表》，将服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项等内容登记入表，有关负责人阅知登记表内容后应及时与服务对象联系，了解并答复对方需要办理的事项。

（三）服务对象提出办理的事项不属于部门职责范围的，首问负责人应当说明情况、耐心解释，告知或帮助服务对象了解该事项的具体责任部门，并主动帮其联系具体责任部门和相关工作人员。

（四）首问负责人在接待服务对象时，应热情大方，文明礼貌、服务规范、及时高效。使用文明用语，严禁伤害服务对象感情、影响服务效果、损害部门形象的言行。

第三条 首问负责人要按照“热情接待、实事求是、遵循原则、迅速办理”的原则，做好接待工作。答复服务对象提出的问题和请求时，要坚持实事求是的原则，把握政策，准确答复。对于不清楚、把握不确切的问题，应及时请示相关领导并给予服务对象准确的答复。对于确属法律法规、政策尚未规定，无法立即解答的问题，应向服务对象说明情况，并尽可能给服务对象以满意的答复。

第四条 机关各部门应设立“首问负责制”专项登记簿，将首问时间、首问人、转办人、落实结果等事项逐项登记。机关总支将定期检查，以加强“首问负责制”的监督管理。

第五条 机关各部门工作人员必须明确自己和本部门其他工作岗位的职责，了解其他部门的职责，熟悉管理业务工作流程；强化职业道德

建设，树立为办事人服务的意识；加强业务学习，提高管理水平和业务技能，不断提高办事效率。

第六条 机关工作人员必须严格遵守制度，其表现作为年度考核评优、评先的重要依据。凡受到群众广泛赞扬，在服务工作中表现突出的，在评优活动时，优先推荐评先评优；凡违反制度的，因工作态度不好群众反映强烈者，经调查认定，除公开批评教育外，取消一切评优评先资格。

第七条 违反首问负责制、有下列情节者，经查实，按照有关规定给予教育告诫或通报批评。

（一）首问人未及时将服务对象要求办理的事项移交给有关负责人的；

（二）有关负责人到岗后未在规定时间内与服务对象联系，并答复对方问题的；

（三）对待服务对象态度生硬，或使用文明忌语，或应当告知而没有明确告知有关事项，浪费服务对象时间精力的；

（四）对服务对象要求办理事项推诿扯皮、不负责的。其行为造成不良影响和后果在责任追究范围内的将按照学校责任追究相关规定追究首问负责人及相关负责人的责任。

第八条 首问负责制适用于学校机关部门管理人员，其他人员参照执行。

第九条 本制度自印发之日起执行。

上海财经大学机关党总支

2014年2月28日

附：

首问负责制登记表

日期：

接待科室：

编号：

首问负责人		来访人员姓名	
来访形式		联系方式	
诉求问题：			
答复转办情况：			
			年 月 日
承办结果：			
			年 月 日