

辽宁科技大学首问负责制实施办法

第一章 总 则

第一条 为进一步贯彻落实首问负责制，改进管理服务人员工作作风，增强服务意识和责任意识，提高工作效能，提升服务质量，结合学校实际，特制定本实施办法。

第二条 首问负责制是指服务对象到达、致电、致信（函）或网上咨询学校各部门、各单位任何科室或人员，接受询问的首位工作人员应负责解答、办理或交办、承办的制度。

第三条 首问责任人是指第一个接受服务对象来电、来访、来信、来函或询问相关事务的工作人员。

第四条 本办法适用于学校直属各单位的管理服务人员。

第二章 职责要求

第五条 首问负责人在接待服务对象时，应热情礼貌，使用文明用语，体现良好的职业道德、服务意识和业务能力。要耐心听取服务对象的陈述，并依据法律、法规或相关政策规定，认真、负责地解答或处理，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞前来办事人员或拖延处理时间。

第六条 对属于本人岗位职责范围，且符合规定、手续齐全的事项，应当立即办理；手续不齐全、不能立即办理的，应说明

理由，并完整核对服务对象提供的材料，按一次告知的要求予以告知；属于法律、法规及政策规定不能办理的，首问责任人必须明确答复，并耐心、细致地做好解释工作；如遇重要事项，首问负责人应及时请示上一级领导，并及时答复服务对象；对政策理解有偏差或无理取闹的服务对象，首问负责人要坚持原则，耐心说明，做好疏导工作。

第七条 对所提问题属于本单位但不属于首问责任人或其所在岗位职责范围的，首问责任人应耐心解释，并帮助其联系本单位相关工作人员，或者告知办公地点和联系方式。经办人员联系不上的，应记录服务对象需办理的事项及其联系方式，并尽快转交经办人员回复。禁止使用“不知道”“不清楚”“不归我管”“我还有事”等语言予以回绝。

第八条 对所提事项一时难以答复或需请示、协调的问题，首问责任人应请服务对象留下联系方式，并约定答复方式与时间，经请示、协调后，再予答复。再予答复时间一般应在5个工作日内完成。因事项重要不能在5个工作日内答复的，也要在5个工作日内联系服务对象，说明延时原因，商量答复时间，并尽快请示给予答复。

第九条 对所提问题不属于首问责任人所在单位的，首问责任人应当热情接待，耐心解释，并尽自己所知给予帮助指点。

第三章 监督检查

第十条 学校直属各单位要规范和加强本单位网站建设，及时更新相关内容，服务指南应在单位网站及时公布。工作人员实行岗位牌服务，主动接受师生员工监督。

第十一条 落实首问负责制应采取逐级负责的监督管理机制，学校直属各单位负责人应对本单位、科室工作人员处理校内外来办事人员相关事宜的过程进行监督、检查，对自觉遵守首问负责制，主动热情帮助服务对象解决问题的工作人员，及时予以表扬鼓励；对违反首问负责制的行为，及时提出批评，并责令改正。

第四章 附 则

第十二条 本办法所称的服务对象不包括来人（来电）联系推销商品、服务等具有商业行为的人或事项。对此类人或事要采取婉拒等方式妥善处理。

第十三条 各单位管理服务人员应加强业务学习，熟悉岗位工作业务，既要明确自己的岗位职责，又要对其他同事的工作职责有所了解，认真负责、及时高效地为服务对象提供优质的引导及服务。

第十四条 本办法自发布之日起施行，由党政办公室负责解释。