

公共管理学院文件

院〔2019〕2号

公共管理学院首问责任制

为进一步提升学院管理服务水平，增强责任意识，改进工作作风，提高办事效率，树立良好形象，自觉接受师生监督，结合学院实际，制定本制度。

一、首问责任制是指学院行政管理人员对校内外来院咨询、反映、办理有关事项或要求提供服务时，首位接待或受理人员应当给予认真解答，提供服务或引荐到相关科室人员，进行有效处理的工作制度。

二、首问责任人是指第一位接待来访、来电询问或受理的管理工作人员，如同时有两位以上的管理人员在场，职位（务）高者为首问责任人。首问责任人的服务对象为校内外到学院办事或来电咨询等人员。

三、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。

四、首问责任人要做到重大事项及时报告，份内事项积极办理，其他事项指引办理，遗漏事项一次性告知。

五、办事人需要办理的事宜，在首问责任人职责范围内能够解决的，应当及时办理，详细解答询问，必要时可提供相关资料；如不具备办理条件的，要一次性告知办事程序和所需材料，让办事人清楚明了。

六、办事人需要办理的事项，不属于首问责任人职责范围的，应当热情相待，并根据部门分工，引荐转交相关责任人。

七、办事人需要办理的事项，不属于学院职责范围内的，应主动告知与相关部门联系，必要时应为对方联系有关责任部门和责任人。

八、办事人需要办理的事项，属于学院职责范围，但有关责任人不在或联系不上的，首问责任人应当负责将办事人的相关信息和拟办事项的大致内容等一一记录，并及时告知有关责任人。责任人在获悉后，应尽快与办事人联系，了解并解决对方需要办理的事项。如责任人出差或暂时无责任人、责任不明确的事项，首问责任人应当耐心解释，并尽自己所知给予引导和帮助，必要时汇报学院相关领导。

九、首问责任人在接待服务对象时，应文明礼貌、热情大方，自觉使用文明言语，不得冷漠待人，不得推诿扯皮，要充分体现良好品质、文明素养和服务意识。

1. 接听电话时要做到“铃响三声，必有应答”，“先说您好，后报部门，再问事情”。

2. 接待来访时要做到“热情主动打招呼，耐心专注问事”。

情，积极服务想法子，清楚讲解指路子”。

3. 凡属学院职责范围内的事情，不得以“我不知道”“我不清楚”“不归我管”“我还有事”等为由，推脱首问责任或敷衍来访问讯者。

4. 遇到对政策理解有差异或无理取闹的来访服务对象时，首问负责人或具体承办人要坚持原则，耐心说明，必要时汇报学院相关领导。

十、学院领导对学院实施首问责任制负领导责任，首问责任人负直接责任。

十一、全院师生和到学院办事的校内外人员，均可对本制度的执行情况进行监督。首问责任人的履职尽责情况将作为学院年终评优、职务职称晋升的重要考核依据。

十二、本制度由学院办公室负责解释。

十三、本制度自学院党政联席会议通过后执行。

2019年12月11日

报：联系校领导

送：学校办公室

发：学院领导、学院办公室、分团委、MPA教育中心

公共管理学院办公室

2019年12月11日印发