

学校办公室首问责任制管理规定

第一条 为进一步转变工作作风，提高服务质量和工作效率，助力学校高质量发展，根据相关法律、法规和有关规定，结合学校办公室工作实际，制定本规定。

第二条 首问责任制是对公民、法人或其他组织(以下简称服务对象)来电、来信、来访时，首个接待的责任处室接待、登记、办理，直至求助事项办结或得到满意答复为止的制度。负责受理或办理的首位工作人员即为首问责任人。

第三条 首问事项范围包括学校办公室职责范围内受理的一切事项。

第四条 首问责任人接待服务对象时，应有问必答、有疑必答，礼貌热情、办事高效，不得推诿扯皮。切忌“门难进、脸难看、话难听”，树立高效、廉洁、文明的良好形象。

第五条 服务对象咨询、查询、办理事项属于首问责任人职责范围的，应耐心细致地告知规章制度、办事依据、办事程序和相关要求，一次性告知能否办理、手续是否完备。对符合条件的按照流程当场办理；不能当场办理的，应说明原因，明确办事时限。对按照法律法规或政策明确规定不能办理的事项，要做好解释说明工作。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 服务对象咨询、查询、办理事项不属于首问责任人工作范围，属于学校办公室其他工作人员职责范围的，应引领服务对象与具体办理人员对接；办理人员不在或暂时联系不上的，应记录服务对象的姓名、联系方式及拟办事项，转交办理人员回复。如有关人员出差或遇重要紧急事项，首问责任人应及时请示部门领导，并及时答复服务对象。

第七条 服务对象咨询、查询、办理事项属于校内其他单位的，首问责任人应耐心解释，并主动告知所咨询、查询、办理事项主管部门或负责帮助联系有关工作人员。

第八条 服务对象咨询、查询、办理事项不属于学校职责范围的，首问责任人应耐心解释，并尽自己所知负责任地给予指导和帮助。

第九条 首问责任人在答复服务对象提出的问题时，答复要准确、清楚且符合政策。对于不清楚、掌握不准确的问题，要及时请示部门领导，给予准确答复。对于确实无法解答的问题，要向服务对象礼貌、耐心说明情况，并给予指导帮助。

第十条 首问责任人对接受咨询、答复服务对象、办理投诉中的重要事项，要做好书面记录，以备查询；如涉及信访隐患的，及时向有关部门上报。

第十一条 以下属于违反首问责任制的行为：

1. 应当明确告知而没有告知服务对象有关事项的；
2. 对服务对象态度恶劣，语言不文明的；
3. 未及时将服务对象拟办事项移交给有关部门或人员；
4. 在规定时限内应解决而未解决问题的；
5. 未及时将办理结果告知服务对象的；
6. 对服务对象要办事项推诿扯皮，不负责任的；
7. 因首问责任人过失造成严重后果的；
8. 其他有损学校或部门形象，受到服务对象投诉并查证属实的。

第十二条 对未落实首问责任制的，实行责任追究制度。部门负责人负责受理服务对象的举报和投诉。凡违反首问责任制的工作人员，一经查实情节较轻的，给予批评教育；情节严重的，取消当年各类评优资格甚至给予相关纪律处分。

第十三条 本规定自印发之日起执行。



2023年10月16日