

## 发展规划处“首问负责制”实施办法

为进一步加强发展规划处工作人员作风建设，提高工作效能，增强服务意识，树立良好的工作形象，现在本单位全面推行首问负责制。

1. 首问负责制是指当有本校或兄弟院校师生来信来访、电话咨询等，第一个接受询问的人负有首次接待的责任，即为首问责任人。

2. 首问责任人不论询问的内容与本人职责是否有关，都要热情接待，不得以任何借口推脱。要向来访（来电）者告知自己的姓名、职责和联系方式，认真听取来访（来电）者的意见、建议、要求和投诉举报反映的问题，并认真做好登记和记录。

3. 首问负责制按照“首问负责、对口接待”的原则进行：

①属首问责任人所在科室职责范围的事项，要按有关规定给予解答；不属责任人职责范围内的，不得简单回答“我不管”，应做好解释工作，向当事人说明办事的地点、位置、联系方式、联系人，并进行记录。

②属于业务不明确或涉及交叉业务的，首问责任人要及时请示领导，转交有部处协调其它部门一同解决。

③遇到紧急重大事宜，首问责任人要详细了解，准确记录，并及时向有关领导汇报或请示。

4. 首问责任人必须做到：使用文明规范用语，热情接待，耐心听讲，详细记录，认真受理，服务周到。严禁使用“不知道”、“不归我管”等语言，不得以任何借口拒绝、推诿、拖办或置之不理。

5. 本单位主要负责人、各科室负责人为落实首问责任制的第一责任人，应以身作则、带头执行首问责任制，全面落实首问负责制。对师生投诉落实工作不力、社会反映较差的，将给予通报批评；对违反首问负责制规定的，按责任追究制度进行责任追究。

发展规划处

2017年4月1日