

福建卫生职业技术学院文件

闽卫院〔2010〕116号

福建卫生职业技术学院首问责任制规定 (试行)

为了加强学院效能建设，健全责任落实和追究机制，完善监督机制，强化行政管理，提高工作效率，转变工作作风，增强服务意识，优化育人环境，根据《福建省人民政府办公厅转发省政府纠风办关于进一步加强政风行风建设意见的通知》（闽政办〔2006〕241号）等上级有关文件精神，结合学院实际，制定本规定。

第一条 本规定适用于学院各部门及其工作人员。

第二条 本规定所称的首问责任制是指服务对象来电、来信或来人到学院有关部门咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关部门的制度。首位业务受理人即为首问责任人。

第三条 首问责任人为实施首问责任制的第一责任人。

第四条 首问责任人的责任包括：

（一）属于职责范围内的事项，应当在规定办结时限内及时办理；需要补充相关材料的，应当一次性告知有关办事程序、要求及所需全部材料。若经办人不在，应先将办事人的有关材料收下，做好记录，及时移交经办人。

（二）服务对象咨询或办理的事项不属于本部门职责范围的，首问责任人应当向服务对象耐心解释，并告知该事项的具体承办部门，提供承办部门的联系电话，必要时亲自引领前往。

（三）首问责任人对把握不准或者特别重大和紧急的事项，应及时向领导汇报。

第五条 首问责任人在接待服务对象办事或咨询时，应当认真履行职责，做到主动热情、文明礼貌、便民利民、优质高效、清正廉洁。不得有下列行为：

（一）对服务对象不接待、置之不理、推诿扯皮；

（二）不一次性告知办事人办事程序、要求及所需材料；

（三）属于工作职责范围内的该办不办或有意刁难、设置障碍、责任意识淡漠、工作效率低下、服务质量差；

（四）虽不属于工作职责范围内但不热情、不接待、不引办、不解释、不提供便利条件，致使服务对象来回奔波，造成不良影响；

（五）其他损害服务对象合法权益的行为。

第六条 首问责任人有违反本规定第五条规定情形的，由所

在部门进行调查，及时纠正整改。对情节严重、影响和损害较大的，或首问责任人是部门领导干部的，由院纪检监察室、办公室及相关部门组织调查，经调查属实的，按照学院效能告诫办法和其他有关规定处理。部门有包庇袒护、不配合调查处理或多次出现违反本规定行为的，按有关规定追究部门主要负责人责任。

第七条 服务对象对首问责任人工作不满意的，可以向该责任人所在部门投诉，也可向院纪检监察室、办公室投诉，受理投诉的部门要及时组织进行调查处理，调查处理结果应当在接到投诉后 15 个工作日内告知服务对象。

第八条 首问责任制落实情况纳入部门和个人绩效考核范围。对违反首问责任制的，经查实视情况给予处理。对模范执行首位责任制的工作人员给予表扬鼓励。奖惩结果报送纪检监察室、人事处备案。

第九条 本规定由院纪检监察室负责解释。

第十条 本规定自下发之日起施行。

福建卫生职业技术学院
二〇一〇年九月二十一日

主题词：效能 首问责任制 规定

福建卫生职业技术学院办公室

2010 年 9 月 21 日印发
