**离退休人员工作处首问责任制**

（江财）老干字[2020]12号

为了加强我处工作作风建设，提高服务质量和办事效率，创建服务满意型机关，更好地为离退休老同志及有关单位服务，特制定本责任制。

**第一条** “首问责任制”是指受理来电、来信、来访的第一位工作人员（即首问责任人）必须认真履行接待、解答或引导办理的工作责任制。首问责任人要对来访办事人进行全程服务，不得敷衍或推诿。

**第二条** 热情接待、言行文明。当老同志来访办事时要做到“四个一”：一张笑脸迎接老同志；一声问候慰问老同志；一把椅子欢迎老同志；一杯清茶温暖老同志。

**第三条** 对于老同志的来电、来信、来访，应做好登记、处理或转办工作。首先要态度和蔼地问清情况，能当场答复的必须当场答复；不能当场处理的，要做好后续答复工作，一般应在7天内办结。

**第四条** 对被反映事项属于首问责任人职责范围内，而又不具备条件解决的，要耐心解释清楚有关问题。

**第五条** 对被反映事项不属于首问责任人职责范围内的，要及时将来访办事人带到主管领导或相关科室，交给具体办事人员。

**第六条** 对被反映事项涉及到本处两个以上人员办理的，首问负责人在完成本岗位服务事项后，要主动热情地将来访办事人介绍给下一位服务事项负责人，并保证服务工作不出现脱节或中断现象。

**第七条** 对被反映事项不属于本处职责范围的，首问责任人应告知对方向有管辖权的单位提出（告知其办公地址、电话号码等情况），并热忱做好解释引导工作。

**第八条** 对被反映事项涉及重大、紧急问题或涉及面广的，均要及时做好记录备案，并以书面形式向本处党政负责人汇报，以便处领导协调相关单位共同办理或呈报主管校领导研究决策。

**第九条** 老同志如发现首问责任人没有履行上述职责的，可直接向处领导投诉。处领导受理投诉后，根据调查结果在15日内将处理情况告知投诉人。首问责任追究与个人年度考核挂钩。

**第十条** 本责任制由离退休人员工作处负责解释；自发

布之日起生效。

江西财经大学离退休人员工作处

 2020年7月1日