

山艺党字〔2016〕58号

---

各党总支，各单位、各部门：

现将《山东艺术学院机关工作人员首接负责制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

中共山东艺术学院委员会 山东艺术学院

2016年8月20日

首接负责制是指首先接到服务对象的来文、来电、来信、来访等事项的工作人员（即首接负责人，以下简称首接人），必须对上述事项给予办理、引导、介绍或答疑的责任制度。

一、首接人要全面、准确地了解来文、来电、来信、来访等事项的意图和内容（重要的要登记或记录备查），并积极作为。

（一）属于本人职责范围内的事项，对符合规定、手续齐全的，要立即办理；对符合规定但受某种条件限制暂时不能办理的，要承诺办理时限，耐心做好解释，并及时向分管领导汇报；对不符合规定的，要在坚持原则的前提下，详细说明相关制度规定的内容，耐心解释不能办理的原因，并及时向分管领导汇报。

（二）不属于本人职责范围但属于本部门（单位）职责范围的事项，要主动地把来访者或来文、来电、来信引导或转交给相应的责任人，重要事项应做好交接记录。

（三）属其他部门（单位）职责范围内的事情，首接人要向来访者或来文、来电、来信者讲清楚，并主动帮助联系或告知联系电话，必要时要把来访者引导到相应部门（单位）；对来文、来电、来信要及时转到相应责任部门（单位）办理，并按文函处理办法进行登记。

二、首接人在接待办理过程中，要做到热心、诚心、耐心、细心，起立迎送、态度热情、用语礼貌，不得漠然视之、推诿塞责。必须一次性告知来访、来文、来电、来信者与办事或诉求相关的全部事项和所需材料的细节及要求。不清楚或拿不准的要及时请示或咨询后给予准确答复。凡一次性能办理或告知的事项，不得出现多次告知、多次办理的情况。

三、首接人因办理事项不当而造成工作损失和不良影响的，一经查实，视情节轻重和造成的影响、后果，追究其责任。

四、本制度自印发之日起施行。

校内发送：校领导，各党总支，各单位、各部门

党委办公室 院长办公室

2016年8月20日印发

共印：55份