

天津职业大学离退休工作文件

津职大离退办【2024】7号

离退办首问负责制度

为加强我处工作作风建设，规范服务行为，提高办事效率，更好地为老同志服务，结合离退办实际，特制定本制度。

一、首问负责制度是指办事人电话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。

二、首次依照职责接待来访者的工作人员是首问负责人。首问责任人对咨询或办理事项，能马上办理的应立即办理，不能马上办理的，应耐心说明情况，需要提交相关材料的，应当一次性告知。对无法做出明确答复的，要认真做好登记，给办事人一个明确的答复期限，答复时间要符合规定、实事求是，并及时落实。对于因政策或其它客观条件限制暂时解决不了的问题，应主动向办事人做好解释工作。

三、属于离退办其他工作人员办理的事项，若经办人员不在，首问负责人应主动与其联系，若联系不上，应将办事人的有关材料收下，做好记录，随后移交给经办人员。

四、不属于离退办职责范围的事项，首问责任人要负责向办事人明确告知有关承办部门。

五、属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的事项，首问责任人要及时向部门领导反馈，同时协助落实。

六、对办事人提出的问题或要求，无论是否是自己职责范围的事，首问责任人都要给予解释。

七、本制度由离退办负责解释。