# 西南大学工会首问负责制实施办法

**第一条** 为进一步加强和改进校工会工作，提高办事效能和服务水平，制定本办法。

**第二条** 首问责任制是指第一位接待、受理服务对象来访、来信、来电的工作人员，必须负责接待、解答、受理或者引导办理有关事项的制度。

**第三条** 第一位受理业务、接待来信、来电的工作人员即为首问责任人。

**第四条** 首问责任人在接待、办事时，应主动亮明自己的身份，为服务对象提供热情周到细致的服务。

**第五条** 首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办；对不属于自己承办的事项，应将服务对象引导至承办人，或将有关事项转交承办人；承办人因故不在岗或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交，负责跟踪办理。属于电话咨询、查询的事项，首接人应当即给予答复，属于举报的事项，首接人应将事项、举报人投诉人姓名、联系电话等记录在案，及时呈送分管领导，确保事项得到及时处理。

**第六条** 首问责任人对不属于校工会职责范围内的事项，应当向服务对象说明理由、告知该事项的具体负责部门和联系方式，并尽可能给予指导和协助。

**第七条** 承办人应当认真及时办理有关事项，并将办理情况、办理结果及时回复办事人员。

**第八条** 工会领导负责对工会工作人员履行首问负责制度情况实施监督，负责受理服务对象的投诉。

**第九条** 本办法由校工会负责解释。

**第十条** 本办法自发布之日起实行。