

审计处首问责任制度

为保证审计工作的顺利开展,进一步改进机关工作作风,规范服务行为,增强审计人员的责任意识和服务意识,提高工作效率和服务质量,树立良好的审计形象,根据机关委员会关于印发《机关工作人员行为规范(试行)》、《机关工作人员服务公约(试行)》的有关规定并结合本部门实际,制定本制度。

第一条 本制度适用于审计处全体人员。

第二条 首问责任制是指审计处以外的组织或人员以来访、来文、来电、来信、来函等方式到本部门办理公务、联系事务、反映情况、投诉举报时,本部门第一位接待的审计人员,无论所问事项是否在其工作职责范围内,都必须热情接待,承担当场及时办理或引导办理有关事宜,使该事项得到及时、高效办理的责任制度。第一位接受来访、来电、来文、来信、来函的本部门工作人员即为首问责任人。当有两位以上工作人员同时被问时,职位高者为首问责任人。

第三条 首问责任人须熟悉本单位工作流程,了解其他单位工作职责,办事人员上门办事或来电咨询,首问责任人应当主动热情,做到用语文明,待人礼貌。

第四条 办事人员到审计处或来电、来函咨询有关业务,属于自己职责范围的事项,首问责任人要耐心给予讲解、说

明，并按规定及时、准确予以办理，对不属于自己职责范围内的事项，要热情地将办事人引导到办理此项业务的科室或个人。对于手续不全或不符合有关规定、不能及时办理的，应主动向办事人说明理由，并一次性告知相关程序和所需资料。办事人所办理或咨询的事项如不属于本单位职责，首问责任人应当耐心解释，说明情况，并尽自己所能给予指导和帮助。

第五条 首问责任人在答复办事人提出的问题时，要坚持实事求是的原则，答复要准确、清楚且符合政策。对于不清楚、掌握不准确的问题，要及时请示相关领导，咨询有关部门，给予准确的答复。

第六条 首问责任人接受咨询、答复办事人、办理投诉中的重要事项，要做好书面记录，详实登记来访人的姓名、单位、来访时间、咨询或办理事项、办理结果等，以备查询和考核。首问责任人发生拒绝、推诿、拖延现象，影响办事质量和效率或因处理不当、态度恶劣、不负责任，造成办事人上访，损害审计形象的，追究责任人及相关科室的责任。

第七条 办事人对审计工作提出意见和建议的，或对审计工作人员进行投诉举报的，首问责任人要认真接待并如实记录，然后根据职责划分移交有关科室或处领导。

第八条 首问首办责任制实行科室负责人负责制。各科室负责人要带头执行首问首办责任制，并负责检查、督促本

科室首问首办责任制的执行，科室受到问责时，首先追究科室负责人责任并追究首办人责任。处领导按分管范围负责抓好各科室首问首办责任制的落实。

第九条 本制度的落实情况纳入本年考核，作为评优评先的重要依据之一。对首问首办责任人不履行本规定职责，无故推卸、敷衍或不及时、不热情回答询问、不认真办理，造成审计部门形象受到损害，情况属实的，要在平时考核中给予相应问责。

第十条 本制度从二零一九年七月一日起施行。