**西安育华职业高中**

**首问负责制和定时复命制实施办法**

**一、目的**

为强化全体员工的执行力，真正落实以学生为中心的服 务理念，改进工作作风，提高工作效率，保证服务质量，确 保学生及家长满意，特制定本制度。

**二、适用范围**

本文件适用于西安育华职业高中全体在职在岗员工。

**三、职责**

学校党政综合办负责制定本制度并组织实施。

**四、工作程序**

**(一)首问负责制工作程序**

1.学生及家长来学校办事，或以其他的方式咨询办事， 第一位被问到的教职工即为首问责任人。

2.首问责任人应热情接待学生及家长，耐心听讲，认真 受理，服务周到。

3.属于首问责任人所在处室职责范围内的事，应及时沟 通，高效办理。不能马上办理的，应耐心说明情况，约定具 体的办理时间办结。

4.不属于首问责任人处室职责范围内的事，首问责任人 应联系相关处室或领导办理，并跟进办事进程直到办结。

5.对以其他方式咨询办事的学生和家长，首问责任人应 耐心听讲，能解释说明给予指导的，一定要热情做好服务工

作。若不能解释说明的，要做好记录，联系相关职能处室或 领导进行解释说明或给予指导，并跟进办理结果。

6.对于学生及家长投诉或举报某人某事的，应热情接待， 做好记录，联系相关校领导或理事会领导及时处理并跟进处 理结果。

**(二)定时复命制工作程序**

1.对于上级领导或部门安排布置的工作，受命人或部门 应在规定的时间内向下命人或部门报告工作完成情况。

2.受命人对于接受的命令不理解时，应在接受命令时与 下命人沟通清楚，并确认对所接受的命令完全理解。

3.对于需要较长时间才能完成的工作，应在工作过程的 关键节点向下命人或部门报告工作的进程情况。

4.对于因为某种原因导致工作不能按时完成，受命人也 必须在规定的时间内向下命人或部门报告结果，说明工作的 进度和不能按时完成的原因。

5.受命人在完成工作过程中若需要提供其他资源才能 完成任务时，应及时与下命人或部门联系提供，以确保按时 完成任务，定时复命。

6.定时复命制实施的原则是下命人或部门追命，受命人 或部门复命，不得由他人追命或复命。复命的方式可以是书 面、口头、电话、信息或其他方式。

**(三)违反首问负责制和定时复命制的处罚**

1.违反首问负责制和定时复命制情节较轻，未造成负面 影响，由直接主管领导进行谈话教育，并写出书面保证。

2.违反首问负责制和定时复命制情节较重，造成较大负 面影响，给予三级行政事故处理。

3.违反首问负责制和定时复命制情节严重，造成大的负 面影响，给予二级行政事故处理。

4.违反首问负责制和定时复命制情节很严重，造成很大 负面影响，给予一级行政事故处理。

5.违反首问负责制和定时复命制者由所在部门领导和 分管校领导执行处罚，校领导由理事会执行处罚。