

淄博仲裁委员会办公室 落实首问负责制实施办法

第一章 总则

第一条 【目的依据】 为规范仲裁服务行为，提高服务效率，增强当事人满意度，根据《中华人民共和国仲裁法》及相关规定，结合仲裁工作实际，制定本办法。

第二条 【适用范围】 本办法适用于仲裁委员会办公室全体工作人员。当事人通过来访、来电、来信、网络平台等方式咨询仲裁业务、申请仲裁、反映问题等事项，区县分会、交调中心以及淄博仲裁委主管下的齐仲民商事调解服务中心均适用本办法。

第三条 【基本原则】 坚持“谁接待、谁负责”，首问责任人全程跟进、主动服务，确保当事人诉求得到及时、有效处理，做到“事事有回应，件件有着落”。

第二章 首问责任人的确定与职责

第四条 【首问责任人确定】 当事人来访时，最先接待的工作人员为首问责任人；来电咨询或反映问题的，最先接听电话的工作人员为首问责任人；收到来信、电子邮件或网络平台留言的，最先受理的工作人员为首问责任人。

第五条 【首问责任人职责】

1. 接待受理：使用文明规范用语，热情耐心接待当事人，认真倾听诉求，做好记录，不得以任何理由推诿、拒绝。
2. 当场办理：对职责范围内且能当场解决的事项，应

即时办结；需补充材料的，一次性书面告知所需内容。

3. 转办协调：对不属于职责范围需要转交给其他科室办理的事项，首问责任人应将当事人引导至相关科室或人员，并做好交接；对不属于职责范围需要转交其他部门处理的事项，首问责任人应告知当事人应办部门的联系方式，引导其前往办理。无法明确承办部门的，需立即向科室负责人、分管领导、主要领导汇报，做好协助处理工作。

4. 跟踪反馈：对受理事项全程跟踪，在规定办理期限内，主动向当事人反馈进展；事项办结后，及时将结果告知当事人。

第三章 办理程序

第六条 【咨询解答】 当事人咨询仲裁业务，首问责任人应依据法律法规和仲裁规则，准确、清晰解答。

咨询类事项一般应在当天答复，涉及复杂问题的，经集体研究后答复，确保答复准确无误。

第七条 【立案受理】 当事人申请仲裁，首问责任人需对提交材料进行初步审核，材料齐全且符合受理条件的，当场受理；材料不全的，应一次性告知补充材料；不符合受理条件的，应当说明理由。

充分发挥法律志愿服务团作用，当事人有法律问题需要咨询时，应积极引导至法律志愿服务团值班成员处，为当事人提供专业、耐心解答。

第八条 【投诉处理】 当事人投诉仲裁工作或工作人员，首问责任人应将当事人引导至仲裁监督科，由仲裁监督科按

照信访投诉相关规定对投诉事项进行处理。

第四章 监督与考核

第九条 【监督机制】

1. 设立投诉举报渠道，开设投诉电话（仲裁监督科0533-2178780）、在门户网站设置线上投诉举报专栏等，用于当事人对违反首问负责制的行为进行投诉举报，主动接受当事人和社会监督。

2. 加强内部监督检查，对落实首问负责制情况进行不定期检查，对发现的问题及时通报批评，并责令限期整改。

3. 将首问负责制落实情况与考核工作挂钩，作为评先评优、奖优罚劣的重要依据。对认真履行职责、表现突出的工作人员给予表扬奖励；对违反首问负责制，造成不良影响的工作人员，视情节轻重给予相应处理。

第十条 【完善工作流程】 加强协作配合，建立健全沟通协调机制，形成工作合力，共同做好仲裁服务工作。

第五章 附则

第十一条 【解释权】 本办法由淄博仲裁委员会办公室负责解释。

第十二条 【实施日期】 本办法自发布之日起施行。