

石泉县政务服务中心

石泉县政务服务中心首问责任制

一、首问责任制是指第一位接受来访、来电、来信工作人员，必须负责接待、解答、受理或者引导办理有关事项，使之得以及时、有效处理的责任制度。

二、首问责任人是指第一位接受来访、来电、来信的工作人员。

三、首问责任人必须对行政相对人热情接待，主动了解办理事项，给行政相对人满意的答复；不得使用“不知道、不清楚、不归我管、找别人去”等推诿性语言。

四、首问责任人的责任

1、属于首问责任人职责范围内的事项，要及时给予办理；不能当场办理的，要说明理由；需要补充材料的，要一次性告知；前来办事人员不知道如何办理的，要告知其如何办理，并耐心解答对方的询问。

2、不属于首问责任人职责范围内的事项和本单位职责范围的，首问责任人要主动告知或引导到有关经办窗口，经办窗口无人时，应告知经办窗口的联系电话并与经办窗口工作人员联系，属于职责范围内，当具体经办人不在时，首问责任人应先接受下来，

并记下行政相对人的联系电话，再交具体经办人处理，相关窗口对首问责任人转办的事项，必须及时认真办理，不得推诿、拖延。

3、不属于政务中心职责范围的，首问责任人应告知或尽可能帮助其了解承办单位或部门。

4、属于电话咨询的，首问责任人应按照上述原则给予答复；属于举报或投诉的，首问责任人应将反映的事项、举报或投诉人姓名、联系电话等要素记录在册，并按有关规定及时处理。

五、政务中心办公室负责监督检查窗口单位首问责任制的贯彻落实情况。违反本制度，依照《石泉县政务服务中心责任追究制度》，追究有关直接责任人的责任。



