

宛城区工程建设项目审批制度改革领导小组办公室

关于印发首问负责制的通知

区直各工改相关单位：

为进一步提高窗口工作效率，强化窗口工作人员的服务意识和责任意识，提高服务质量，特制定本制度。

一、群众到窗口来访、办事或电话咨询、反映问题时，在岗接受询问的首位工作人员即为首问责任人。

二、首问责任人不论询问的内容与本人或本窗口职责是否有关，都必须热情接待、解答、受理或者引导办理有关事项，使之得到及时、有效处理，不得以任何借口推脱。

三、属于首问责任人职责范围的事项，要按照规定及时办理，不能当场办理的，要一次性告知有关办理事项及所需材料和办理方法。

四、不属责任人职责范围内但属服务大厅其它窗口职责范围内的事项，要予以说明，将申请人指引至导办咨询台，并主动告知经办窗口的联系电话。

五、属于业务不明确或涉及交叉业务的，首问责任人要及时向本单位汇报，协调有关业务部门共同解决。各窗口要做好来电咨询记录，对于群众电话询问或反映情况，要认真听取来

电的意见、要求和反映的问题，属于自己业务范围内的要认真做好登记和记录，按程序 and 规定及时处理，不属于自己业务范围内的事项，要告知解决问题的渠道及有关窗口的联系电话。

六、首问责任人必须做到：热情接待，耐心听讲，文明用语，周到服务；严禁不理不睬、视而不见、听而不闻，杜绝使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等言语敷衍搪塞或简单生硬地对待服务对象的请求和询问。

七、凡在接待中因态度恶劣引起纠纷或因不负责任产生不良后果的，一经查实，将按有关规定追究首问责任人的责任。

