

湖南湘江新区政务服务中心文件

湘新政发〔2021〕7号

关于印发《湖南湘江新区政务服务中心“首问责任制”工作规定》《湖南湘江新区政务服务中心印章使用情况一览表》《湖南湘江新区政务服务中心事项签批流程一览表》的通知

各科室：

《湖南湘江新区政务服务中心“首问责任制”工作规定》《湖南湘江新区政务服务中心印章使用情况一览表》《湖南湘江新区政务服务中心事项签批流程一览表》已在中心内部充分征求意见，并经中心支委会研究和中心领导审定，现根据“以案促改大讨论”“作风纪律大整顿”相关要求，予以印发。请认真遵照执行。

- 附件：1.湖南湘江新区政务服务中心“首问责任制”工作规定
2.湖南湘江新区政务服务中心印章使用情况一览表
3.湖南湘江新区政务服务中心事项签批流程一览表

湖南湘江新区政务服务中心

2021年7月29日



附件 1

湖南湘江新区政务服务中心 “首问责任制”工作规定

第一条 为进一步转变工作作风，强化责任意识，提升管理和服务水平，特制定本规定。

第二条 首问责任制是针对办事群众对机关内设机构职责分工和办事程序不了解、不熟悉的实际问题，而采取的一项便民工作制度。首问责任制的基本要求是：有问必答、有疑必释、礼貌热情、办事高效。

中心“首问责任制”工作规定具体是指由首问责任人负责办理或联系相关部门办理服务对象所要求办理的事项，或解答服务对象提出问题的制度。首问责任人是指首个接听来电、接收电子邮件、接待来访或在线咨询的工作人员。在来访接待中，当两位以上工作人员同时被询问时，职位高者为主要首问责任人，其他人为次要首问责任人。

第三条 首问责任人的责任：

（一）对涉及本职工作岗位职责的事宜，坚持依法按程序办理，凡符合规定的，必须及时予以办理或一次性告知有关办理流程、要求及注意事项等；对不符合政策和规定的，要热情、耐心做好解释工作。

(二)对不属于本人工作岗位职责范围内的事宜,应向服务对象告知承办机构并负责联系办理人,涉及其他部门的,应引导至办理的具体部门相关业务处室,并与承办人员做好交接工作。

(三)对责任不明确的事宜,应及时耐心地予以询问、指导,引导其清晰提出明确的事项,并做好相应记录。如首问责任人无法处理,应报科室负责人及时处理。事项特别重大的,要及时向分管领导汇报,由科室负责人予以解释和答复。

(四)对于确实解决不了或不属于本部门职责范围的,应耐心向对方解释并说明情况,负责给予必要的指导和帮助。

第四条 首问责任人接听来电、接待来访或在线咨询时,要做到文明用语、礼貌待人、态度诚恳、积极热情、有问必答、当办即办。不得冷漠待人,不得推诿扯皮,不得消极懈怠。

(一)面对服务对象,坚持做到“微笑服务、热情办事”,不得以任何借口或理由推诿、搪塞、拒绝或拖延。禁止使用伤害服务对象感情、损害部门或单位形象、影响服务效果的用语和语气等。

(二)答复提出的问题,既要符合相关法律法规和政策规定,又要坚持实事求是的原则。

(三)工作人员在任何情况下都不得使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”、“与我无关”等理由推脱首问责任或敷衍服务对象。

(四)遇到对政策理解有偏差或不知情由的服务对象时,首问责任人要坚持原则,耐心解释,正确引导,严禁争吵。

第五条 违反首问责任制的行为：

（一）服务对象所办事项属于首问责任人职责范围，但无故不作为的，或消极作为的，或履行职责不当的；

（二）首问责任人服务态度恶劣，语言粗俗或有意怠慢的；

（三）未及时将服务对象拟办事项移交给有关部门或人员的；

（四）对服务对象要办事项无故拖延，推诿扯皮，不负责任的；

（五）因不正确履行职责受到投诉举报，经查实的；

（六）其他不正当履行首问责任制的。

第六条 中心通过建立举报电话、受理举报信箱、网站受理等渠道，主动接受基层和群众监督。

第七条 违反本规定，导致办事人上访、投诉，或损害政务服务中心形象，情节轻微的，由分管领导会同支部纪检委员约谈责任人，给予批评教育或公开通报批评；情节严重的，经支委会研究，按照《中国共产党纪律处分条例》和《事业单位工作人员处分暂行规定》相关程序予以追责，处理情况纳入年终绩效考核。

第八条 本规定自公布之日起施行，由中心综合科负责解释。