

铜陵市数据资源管理局文件

铜数综〔2020〕74号

关于印发《铜陵市政务服务中心窗口 “首问负责制”实施细则》的通知

各窗口：

经研究同意，现将《铜陵市政务服务中心窗口“首问负责制”实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年9月24日

铜陵市政务服务中心窗口“首问负责制” 实施细则

为进一步加强和改进窗口作风，增强工作人员责任意识，切实提高行政效能，更好地服务企业和群众，根据《中共铜陵市委办公室 铜陵市人民政府办公室关于印发〈铜陵市机关首问负责制实施办法〉的通知》（办〔2020〕27号），结合窗口实际，制定本实施细则。

第一条 首问负责制是指服务对象来电、来访时，首个接待的责任窗口予以接待、登记、办理，或将服务对象求助事项转至其他责任窗口办理并全程予以配合协助，直至求助事项办结或得到满意答复的工作制度。接受咨询、负责受理或办理的首位工作人员为首问负责人。首问负责人所在窗口为首问责任窗口。

第二条 首问负责制遵循依法依规、实事求是、公开透明、便捷高效的原则。

第三条 本实施细则适用于进驻市政务服务中心各窗口及其工作人员（含中介窗口工作人员）。

第四条 首问负责人职责范围内的事项，必须履行以下义务：

1.对符合法定规定、资料齐全，能当场办理的事项应立即办理；对手续、材料准备不齐全的必须一次性告知其所需要补正的全部材料（见附件1）；不能当场办理的，应负责跟踪办理情况，依法依规在承诺时限内办理或答复；对不符合法定条件的，明确告知不予办理的理由、依据等。

2.对咨询事项，能当场答复或回复的，应当当场答复或回复；不能当场答复的，应当认真听取，做好记录，原则上在2个工作日内限时答复或回复。

第五条 对不属于首问负责人职责范围的事项，必须履行以下义务：

1.对不属于首问负责人职责范围,但属于本窗口的事项(含咨询事项),首问负责人应当热情相待,并领办导办或将事项转交至具体承办人员,该承办人承接首问责任。承办人员暂时不在的,首问负责人应将服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项等内容登记(见附件2),并负责转交给承办人员。承办人员阅知登记内容后应尽快与服务对象联系,了解情况并在规定时限内解决服务对象需要办理的事项。如果暂遇责任不明确的事项,首问负责人应及时向所在窗口负责人或主管领导报告,并负责给予服务对象合理答复。

2.对涉及本窗口且需要两个以上窗口共同办理的事项,首问责任人应当及时向首问责任窗口负责人或首席代表报告。收到报告后,首问负责窗口应当在2个工作日牵头商定办理方案。

3.对不属于本窗口职责范围,但属于本级政务服务大厅职责范围内的事项,首问责任人应当主动告知服务对象与何窗口联系,不得使用“不知道、不清楚、不归我管”等词语或置之不理,必要时应根据事项内容、性质,将其指引或联系有关窗口和有关人员。

4.对不属于本级政务服务大厅职责范围内的事项,咨询事项首问责任人应耐心解释,向服务对象说明理由,并提供必要的帮助。涉及书面申请的事项,首问责任单位应以书面形式移交至局政务服务科,由局政务服务科在2个工作日内移交至该事项主管部门。

第六条 首问负责人应当切实履行首问职责,做到热情接待、文明礼貌、周到服务、依法依规办理首问事项,不得推诿、敷衍、拖延或者拒绝。对咨询或办理事项不清楚或一时难以解答的疑难问题,应当场向有关人员请示或做好记录在2个工作日内负责回答。遇到特别重大或紧急情况,应立即分别向窗口负责人和局政务服务科请示、报告。遇到对政策理解有差异或无理取闹的服务对象,首问负责人要坚持原则、耐心说明,不得与服务对象发生争执。

第七条 各窗口要加强内部协调配合，严格按照规定程序和时限要求办理相关事项，确保首问责任人在规定的时限回复服务对象。

第八条 窗口负责人对本窗口实施首问负责制负总责。窗口负责人既要以身作则，带头执行，又要切实担负起第一责任人的责任，把落实首问负责制作为本窗口一项日常工作来抓，要结合窗口职能和工作实际优化细化操作流程，要建立首问负责制台帐（见附件3），定期汇总分析台帐信息，并根据分析情况，采取有力措施落实首问负责制度。

第九条 市数据资源管理局将定期组织开展窗口工作人员职业道德、职业素养和窗口业务学习培训，提高工作人员履职能力和服务意识，使窗口工作人员不仅熟悉本窗口业务和工作流程，还要能够熟悉、了解政务服务大厅其它窗口工作职责，为群众办事提供精准指引服务。

第十条 为抓好首问负责制的落实，市数据资源管理局将切实加强窗口首问负责制执行情况的督查、考核，将首问负责制落实情况纳入红旗窗口及个人考核。同时还将在官网、公告栏等平台公布首问负责制有关规定，设立作风效能监督电话、投诉电话或网上信箱，对服务对象投诉反映的窗口工作人员未履行首问负责制的问题认真调查核实、及时作出处理。各窗口工作人员要亮明身份，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围等，方便服务对象知情和掌握。

第十一条 在执行落实首问负责制中，对敢于担当、创新作为，及时主动热情帮助服务对象解决问题的窗口和工作人员，在评选评优活动中，优先考虑。因敢闯敢试、先行先试出现偏差失误，符合中央和省市容错纠错机制规定情形的按照容错纠错机制相关规定办理。

第十二条 根据《铜陵市机关作风效能责任追究办法(试行)》(办〔2020〕28号)、《铜陵市机关首问负责制实施办法》(办〔2020〕27号)以及市数据资源管理局有关规定,有下列情形之一的,应当追究首问负责人、首问责任窗口和共同办理事项窗口负责人的责任。情节较轻的,进行批评教育及扣除当月考核奖;情节较重的、造成不良影响和结果的,责令作出书面检查,取消评优资格,并退回原单位;情节较重的、造成恶劣影响和结果的,由有关部门依据有关文件给予责任追究。

1.不履行职责受理、导办移交等制度致使应办理的事项未及时办结的。

2.事项办理过程中未一次性告知、超时限办理、未及时回复办理结果的。

3.对办事群众态度恶劣,使用文明忌语或冷漠对待办事群众,应当告知而没有明确告知有关事项的。

4.窗口不执行落实首问负责制的。

5.未严格按照首问负责制规定办理相关事项,导致事项办理延误,给地方经济社会发展造成不良影响的。

6.不依法依规履行职责,对首问责任窗口移交事项推诿扯皮、敷衍塞责,造成不良后果的。

7.其他违反首问负责制的情形。

第十三条 本实施细则由铜陵市数据资源管理局负责解释。

第十四条 本实施细则从印发之日起施行。

第十五条 县、区政务服务中心参照执行。

附件: 1、一次性补件告知单

2、窗口首问负责事项交接单

3、窗口首问负责制情况统计表

附件 1

一次性补件告知单

_____单位（个人）：

你单位（个人）提出_____申请经审查，所提供的申请材料不完全符合法定形式，现将资料退回，请将下列材料补正补全：

1.

2.

3.

4.

.....

经办人：

被告知人：

日期：

附件 2

窗口首问负责事项交接单

编号：

时间： 年 月 日

服务对象单位 或个人名称			
服务对象联系 电话			
交接内容 (或拟办事项)			
交接原因			
交接窗口		交接人及 联系电话	
接收窗口		接收人及 联系电话	
备注			

注：此单一式两份，交接人一份，接收人一份。

附件 3

窗口首问负责制情况统计表

窗口：

填报时间： 年 月 日

职责范围内（件）				职责范围外（件）					合计
即办件	承诺件	咨询件		移交本窗口 事项	与其它窗口共同 办理事项	本级大厅其它 窗口事项	本级大厅职责外		
		当场答复	限时答复				咨询	书面申请	